

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaalteaduste valdkond

Ühiskonnateaduste instituut

Infokorralduse õppekava

Sigrit Juuse

Töötajate kommunikatsioonialased digipädevused kaugtööl

Lõputöö

Juhendaja: Katrin Kannukene, MA

Tartu 2021

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1 TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD.....	6
1.1 Kaugtöö, kodus töötamine ja digitaalne töökoht	6
1.2 Digipädevus ja selle arendamine	9
1.3 Kommunikatsioonialane digipädevus	10
1.4 Kommunikatsioonialase digipädevuse hindamine.....	12
1.5 Varasemad uuringud	17
1.6 Eesmärk ja uurimisküsimused	19
2 METOODIKA	20
2.1 Uurimisviis.....	20
2.2 Valim	21
2.3 Andmete kogumine	22
2.4 Andmete analüüs.....	23
3 TULEMUSED	25
3.1 Töö korraldamine kaugtöö tingimustes	25
3.2 Töötajate digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevuste oskused kaugtööl	28
3.3 Vajaminev abi kommunikatsioonialase digipädevuse parendamiseks	31
4 ANALÜÜS JA JÄRELDUSED	34
4.1 Töö korraldamine kaugtöö tingimustes	34
4.2 Töötajate digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevuste oskused kaugtööl	35
4.3 Vajaminev abi kommunikatsioonialase digipädevuse parendamiseks	36

4.4 Meetodikriitika, tulemuste rakendatavus ja edasised uuringud	37
KOKKUVÕTE	39
SUMMARY	41
KASUTATUD KIRJANDUS	43
LISAD	47
Lisa 1. Intervjuu kava	47
Lisa 2. Koodipuu.....	51

SISSEJUHATUS

Digitehnoloogia on loonud palju eeliseid, võimaldades tööülesandeid lihtsamalt, kiiremalt ja pädevamalt teostada ja üha rohkem on suurenenud kaugtöö roll. Kaugtöö võimaldab kodus töötamise, mille puhul täidab töötaja töökorraldusi kodus olles, kasutades selleks info ja kommunikatsioonitehnoloogia lahendusi (edaspidi IKT) (An employer's..., 2020). Kaugtöö tegemiseks on lisaks IKT alastele teadmistele ja tehnilistele lahendustele vaja teatud digipädevusi. Digipädevust defineeritakse, kui IKT enesekindlat, kriitilist ja loovat kasutamist töö, tööalase konkurentsivõime, õppimise, vaba aja veetmise, kaasamise ja ühiskonnas osalemise eesmärkide saavutamiseks (Ala-Mutka, 2011: 1). Oluline on hoida ennast tööalaselt pädevana, sest tegevusalad võivad aja jooksul muutuda. Puudused digipädevuses ei võimalda efektiivselt tööülesandeid täita, teostada elukestvat õpet ja olla iseenda ja tööturu vajadustega kooskõlas (Elukestev..., 2019). Kaugtööl peab samuti ennast täiendama, et mitte oskuste puudumisel konkurentsist välja langeda. Vabariigi Valitsuse poolt kinnitatud konkurentsivõime kava „Eesti 2020“ toob välja, kui oluline on tööjõu väljaõppe vastavusse viimine kaasaegse tööturu vajadustega, sest vastavate oskustega inimesed tõstavad tööjõu tootlikkust ja tekib konkurents (Konkurentsi..., 2012: 13). Digipädevad töötajad on saamas asutuste konkurentsi tõstjaks ja tarbijad ootavad ettevõtetelt suuremat efektiivsust, sest digipädevuse võimalused on kiirelt levimas ja nõudmised tõusuteel.

Enese arendamine on järjepidev protsess, mida erinevates eluetappides tuleb osata oskuslikult täiendada. Kommunikatsioonialane digipädevus näitab oskust suhelda e-keskkondades, jagada ressursse veebivahendite abil, luua kontakte ja teha koostööd digivahendite abil ning suhelda erinevates võrgustikes (Carretero jt, 2017: 11). Meetodid töökohustuste täitmiseks uuenevad ja lihtsalt töökusest jääb praeguses ühiskonnas läbilöömiseks väheseks. Kommunikatsioonile kaugtöös tuleb tähelepanu juhtida, sest tööülesannete täitmine ei tohi kannatada puuduvate oskuste all. Digipädevuse taset on varasemalt korduvalt uuritud ja täheldatud on digipädevuse madalamat taset Euroopas (Euroopa..., 2014: 8). Senised, valdavalt kvantitatiivsed, tulemused ei anna ülevaadet konkreetsetest puudustest digipädevuses. Hilisemate uuringute põhjal lisandus, et

digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna nõrkused muudavad oluliselt kaugtöö tegemise võimalusi (Sawatzky jt, 2019: 10). Minu hinnangul pööratakse rohkem tähelepanu digipädevuse arendamisele haridussüsteemides, kus Haridus- ja Teadusministeerium arendab digipädevust, kui üht elukestva õppe võtmepädevust, et noored oleks tööturul konkurentsivõimelised (Digipööre, 2019). Juba varasemalt hariduse omandanud töoinimesed peavad samuti kiirelt muutuva digitaalse maailmaga kaasas käima. Töötajaid abistab Sihtasutus Kutsekoda OSKA, mis analüüsib Eesti tööturul vajaminevat tööjõu- ja oskuste vajadust ning lisaks ametialastele koolitustele toetatakse digipädevuse omandamist (Miks..., 2017). Erinevatel eluetappidel vajatakse erinevaid lähenemisi ja kõigil peab olema võrdne võimalus oma pädevuse taset tõsta.

Minu uurimustöö teema valik on seotud nii isikliku huvi, kui ka hetkel valitseva olukorraga maailmas, kus paljud töötajad on sunnitud tegema kaugtööd. Kommunikatsioonialaste pädevuste arengutega peavad töötajad sammu pidama ja vahel ei ole töötaja pädevuse nõrgem tase temast endast sõltuv. Seetõttu on vaja täiendavalt uurida digipädevuse kommunikatsioonivaldkonda ja alampädevusi ning analüüsida põhjuseid.

Uurimustöö eesmärk on teada saada, millised on olulisemad digipädevuse kommunikatsioonivaldkonnaga seotud kitsaskohad kaugtööl. Tulemusteni jõudmiseks viisin läbi intervjuud, mille alusel analüüsisin töö korraldust kaugtöö tingimustes, töötajate digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevuste oskuseid kaugtööl ja tõin välja, millist abi vajatakse kommunikatsioonialase digipädevuse parendamiseks. Lõputöö koosneb neljast osast. Esimeses peatükis kirjeldan teoreetilisi ja empiirilisi lähtekohti. Teises peatükis tutvustan valitud meetodit ja valimit. Kolmandas peatükis annan ülevaate peamistest tulemustest, millele annan omapoolse analüüsi ja järeldused neljandas peatükis.

Suured tänusõnad juhendajale Katrin Kannukesele igakülgse abi eest. Samuti tänan uurimustöös osalenud intervjuueeritavaid, kes vajalikku informatsiooni andsid.

1 TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD

Lõputöö teooriaosas tutvustan digipädevuse kommunikatsioonivaldkonnaga seonduvaid teoreetilisi ja empiirilisi lähenemisi, et välja tuua peamised teooriaga seonduvad teadmised. Annan ülevaate digipädevuse ja kaugtööga seonduvatest varasematest uuringutest ning esitan peamised uurimisküsimused.

1.1 Kaugtöö, kodus töötamine ja digitaalne töökoht

Kaugtöö tähendab, et töötaja täidab poolte kokkuleppel oma igapäevaseid tööülesandeid väljaspool tööandja asukohta (Mis on..., 2019). Karu (2007) on oma uuringus kohapaindlike töövormide all samuti kaugtööd defineerinud, kui töötamist töökohast eemal telekommunikatsiooni vahendite (arvuti, internet, telefon jms) abil (Karu, 2007: 11). Kaugtöö puhul eristatakse kolme kategooriat – kodutöö, kaugtöökeskused ja mobiilne töö. Kõige populaarsem on töötamine kodus, mis tähendab, et töötajal on olemas töökoht ja ta on teistest oma organisatsiooni töötajatest füüsiliselt eraldatud (Kallaste ja Jaakson, 2009: 9). Mobiilne töötamine hõlmab töötamist erinevates paikades, mis pole püsivalt töötaja töökohaks (nt hotell, raamatukogu jne), samuti töötamine kaugtöökeskuses toimub kontorist eemal olevas jagatud kontoris (Kallaste ja Jaakson, 2009: 9).

Uurimustöös kasutan peamiselt kaugtöö mõistet, mis hõlmab ka kitsamat kodus töötamist. Kaugtöö kodus töötamise vorm võimaldab töötajal IKT vahendite abil täita töökohustusi kodus olles (An employer's..., 2020: 5). Kodus töötades tuleb hinnata kaugtöö eeliseid ja kriitiliselt analüüsida sobivust. Eesti Ametiühingute Keskliit tegutseb selle nimel, et ühiskonnas järgitakse sotsiaalse õigluse põhimõtet ja koos Eesti Töötajate Keskliiduga sõlmiti kaugtöö kokkulepe (Kaugtöö..., 2017). Kokkulepe sisaldab kaugtöö eeliseid ja pöörab tähelepanu uudse töövormi põhimõtetele. Leiti, et kaugtöö võimaldab moderniseerida töökorraldust, suurendada konkurentsi

ja tootlikkust, ühildada töö- ja pereelu, suurendada töövõimalusi maapiirkondades ja laiendada vähenenud töövõimega inimeste võimalusi (*Ibid*, 2017). Kaugtöö kokkuleppe põhimõtted vabatahtlikkuse, võrdse kohtlemise, andmekaitse, privaatsuse, töövahendite, töötervishoiu, tööohutuse, töökorralduse, koolituste ja kollektiivsete õiguste kohta aitavad töösuhte osapooltel selgust saada, kuidas töötamine kaugtööl peaks toimima (*Ibid*, 2017). Lisaks kaugtöö kokkuleppes nimetatule on tööandjal võimalik töötajast ja tööülesannetest lähtuvalt hinnata kodus töötamise sobivust järgmiste tugipunktide alusel:

- Teha kindlaks tööfunktsioonid ja ülesanded, mida saab teostada väljaspool kontorit;
- Hinnata suhtlusvahendeid, mida plaanitakse kasutama hakata;
- Hinnata töötaja võimalusi kodustes tingimustes (nt internetiühenduse olemasolu/kiirus);
- Arvestada seadustest tulenevaid nõudeid, kohustusi ja võimalikku vastutust;
- Arvestada töötaja ohutuse ja tervise seisukohtadega;
- Hinnata töötaja elukorraldust, et kaugtööl ei tekiks takistusi nt perekonnaliikmete kohal viibimise tõttu (An employer's..., 2020: 6).

Nimetatud soovitusel vajavad analüüsimist enne kodus tööle asumist, et paindliku töökorralduse võimalusi maksimaalselt rakendada ja hoida töötajate motiveeritust ning usku kodus töötamise võimalikusesse.

Digitaalset töökohta defineeritakse, kui kogumikku kõigist asutuse digitaalsetest tööriistadest, mis võimaldavad töötajatel omavahel tööd teha, et kaotada barjäär inimeste, informatsiooni ja protsesside vahel (Kirkland jt, 2019: 5). Kaugtöö ei võimalda töötajatel füüsiliselt ühises ruumis töötada ja eeskätt digitaalse töökoha võimalused aitavad luua vajamineva ühenduse töötajate vahel. Infocentric Research tegi oma uuringus kindlaks digitaalse töökoha raamistiku, mis käsitleb järgmist:

- töö tulemuslikkus erinevates valdkondades (isiklik, meeskondlik ja organisatsiooniline sooritus);
- üldisemad valdkonnad, mis on kaudselt seotud soorituse ja ülesannetega (nt ettevõtte kultuuriga seotud teave või töö elemendid);
- struktuurid, kontekst ja teenused, mis loovad digitaalse töökoha aluse (Schillerwein jt, 2011: 27).

Digitaalse töökoha toimimiseks lähtutakse digitaalse töökoha raamistikust (vt Tabel 1).

Tabel 1. Digitaalse töökoha raamistik

Digitaalse töökoha raamistik	
Teemaplokk	Kirjeldus
Isiklik sooritus	Pööratakse tähelepanu nt iseteenindusele, e-õppele, ühtsele sõnumisidele, isiklikule teabe haldamisele, tegevusvoogudele, infokanalitele ja teadeannetele.
Meeskonna esitus	Keskendutakse nt koostööle, sõnumisidele, konverentside läbiviimisele, rakenduste jagamisele, projektijuhtimisele, juhtumikorraldusele ja praktikarühmadele.
Organisatsiooni tulemuslikkus	Tagatakse sotsiaalsõrgustik, pühendutakse ideehaldusele, jagatakse teadmisi, ennustatakse turuseisu, hoitakse suhteid huvi pakkuvate koostööpartneritega.

(Allikas: Schillerwein, 2019: 28–30)

Töö tulemuslikkus isiklikul, meeskondlikul või organisatsioonilisel tasandil ei saa eraldiseisvalt toimida ja oma tegevustes sulandutakse kokku (Kirkland jt, 2019: 6). Raamistiku kirjeldusest lähtuvalt vajavad töötajad kommunikatsioonilaseid oskuseid tegevuste läbiviimiseks.

Lisaks digitaalse töökoha raamistikule saab digitaalset töökohta jaotada digitaalse töökoha omaduste alusel: organisatsiooni strateegia ja kujundus, inimesed ja töö ning tehnoloogiaplatvorm (Williams ja Schubert, 2018: 480). Digipädevuse kommunikatsioonilaseid oskuseid ja teadmiseid vajab neist enim inimeste ja töö vaheline seos. Inimesed ja töö määratluse põhisuunaks on tingimused, et digitaalne töökoht võimaldab inimesel olla töös produktiivne ja erilist tähelepanu pööratakse teabetööle, töötajate kaasamisele, koostöö ja teabe jagamise toetamisele (*Ibid*, 2018: 480). Nimetatud tegevuste sooritamist hõlbustavad digipädevuse kommunikatsioonilased oskused, millest annab ülevaate digipädevuse DigComp 2.1 raamistik (Carretero jt, 2017). Digitaalse töökoha omadused annavad ettekujutuse digitaalse töökoha visioonist, kuid edastavad digitaalse töökoha erinevate strateegiate kujundamiseks siiski vähe teadmiseid (Williams ja Schubert, 2018: 480). Digitaalse töökoha omadused kanduvad üle ka kaugtöö tegijatele, kes üksteisest eraldatuna säilitavad seose inimeste ja töö vahel.

Kaugtöö erinevad kategooriad eeldavad kõik kommunikatsioonialast valmisolekut, sest suhtlus toimub läbi telekommunikatsioonivahendite. Uurimustöös tahan teada saada, kuidas on töö korraldatud kaugtöö tingimustes. Kodus töötamise sobilikkuse analüüsimine aitab hinnata tööülesannete sooritamise võimalikkust ning lähtumine digitaalse töökoha raamistikust ja omadustest aitab ennetada digipädevuse kommunikatsioonialaseid probleemkohti, millele uurimustöös ka tähelepanu pööran.

1.2 Digipädevus ja selle arendamine

Digipädevus on üldtermin, mida kasutatakse infotehnoloogia võime kirjeldamiseks või selgitamiseks konkreetses kontekstis (Rizza, 2014: 1). Aluseks võetakse IKT alased oskused: arvuti kasutamine teabe hankimiseks, hindamiseks, salvestamiseks, tootmiseks, esitlemiseks ja vahetamiseks ning Interneti vahendusel suhtlusvõrgustikes osalemiseks (Ala-Mutka, 2011: 34). Digipädevuse alaseid teadmiseid ja oskuseid vajame tööks, vaba aja veetmiseks ja suhtlemiseks. Pädevuste paremaks mõistmiseks on Euroopa Komisjon välja andnud DigComp 2.1 raamistiku, mis valdkondade kaupa liigitab digipädevuse järgmiselt:

1. Info ja andmekirjaoskus – hõlmab andmete, info ja digisisu otsingut, sirvimist, filtreerimist ning mõistmist hindamise ja haldamise vajalikkusest;
2. Kommunikatsioon ja koostöö – suhtlemine digivahendite abil, andmete, info ja sisu jagamine, kodanikuaktiivsus, koostöö ja netikett digikeskkonnas, digitaalse identiteedi haldamine;
3. Digitaalse sisu loomine – digitaalse sisu arendamine, integreerimine ja ümbertöötamine, autoriõigused ja litsentsid, programmeerimine;
4. Ohutus – digiseadmete kaitse, isikuandmete ja privaatsuse kaitse, tervise ja heaolu kaitse, keskkonnakaitse (Carretero jt, 2017: 11).

Digipädevuse valdkondade ülevaade aitab mõista digipädevuse erinevat olemust ja osaoskuseid.

Digipädevuse osaoskuste edendamisse tuleb järjepidevalt panustada. Digipädevuse arendamine on planeeritud Eesti riigi pikaajalisse arengustrateegiasse „Eesti 2035“. Strateegia üks eesmärgi on kujundada Eesti maailma üheks turvalise digimajanduse tõmbekeskuseks, kus on hea luua ja pakkuda maailmale digiteenuseid ning selle saavutamiseks arendatakse digipädevust kogu ühiskonnas (nii IKT spetsialistide arvu suurendamine, kui ka inimeste üldiste digioskuste parandamine) (Vabariigi..., 2021: 8). Digipädevus on osa elukestvast õppest, mille arendamiseks

on Haridus- ja Teadusministeerium koostanud haridusvaldkonna arengukava 2021–2035. Üks arengukava strateegilistest eesmärkidest on õpivõimalused viia vastavusse ühiskonna ja tööturu arenguvajadustega (Haridusvaldkonna..., 2021: 2). Digipädevuse kommunikatsioonialased teadmised ja oskused on pandeemia olukorras tõusnud kõrgendatud tähelepanu alla paljudes töövaldkondades. Enesearendamise olulisusele viitab ka eelnevalt nimetatud haridusvaldkonna arengukava, mis rõhutab, et digioskuste arendamise ja omandamise tase on ebaühtlane kõikides eagruppides ja tööandjate panus täiendõppesse on ebapiisav (Haridusvaldkonna..., 2021: 8). Töötajate kommunikatsioonialast digipädevust tuleb samuti arendada ja alustada tuleb taseme hindamisest.

Digipädevuse teadmiseid ja oskuseid rakendatakse kodus töötades isegi rohkem, kui kontoris, sest suuline kommunikatsioon vajab digipädevuse osaoskuste suuremat rakendamist suhtlemise teostamiseks. Erinevad strateegiad ja arengukavad viitavad samuti, et pädevustes on puudujääke. Kõrgendatud kommunikatsioonialane tähelepanu kaugtööl tõstatab kitsaskohad pädevustes, millele oma uurimustöös samuti lähemale jõuan.

1.3 Kommunikatsioonialane digipädevus

Kommunikatsioonialane digipädevus vajab analüüsimist ja kaugtööks ettevalmistust. Tööandjal on võimalik kommunikatsiooni toimimist kaugtööl toetada ja pöörata tähelepanu järgmistele nõuannetele:

- Töö tegemise viisid – veenduda, et igal meeskonnaliikmel oleks teada, kuidas kaugtöö toimib, millist informatsiooni ja kui tihti üksteisele vahendatakse;
- Ülevaade, kuidas valmistutakse – töötajad peavad olema veendunud, et nad suudavad teha kaugtööd. Analüüsida, kas meeskonnas on kõigil vajaminevad oskused kaugtööks ja vajadusel teha muudatused, et katta puudused kellegi pädevustes;
- Ootused meeskonnale – selgitada vastastikused ootused, et tulemustele keskenduda;
- Tugi – üksteise juhendamine, võrgusüsteemidega abistamine, virtuaalne valmisolek üksteisele tuge pakkuda;
- Virtuaalvestlused – ühenduse hoidmine, et töövoog toimiks;
- Regulaarsed koosolekud – hoiab meeskonda koos ja säilitab järjepidevuse tunde;
- Teabe jagamine – jagada asjakohast uut tööalast teavet;

- Kohandada tagasiside ja suhtlus – regulaarne suhtlus isegi negatiivse informatsiooni korral;
- Tähelepanelik kuulamine ja ridade vahelt mõistmine – suurem inimeste mõistmine, täpsustamine, kui midagi on selgusetu või pole öeldud;
- Heaolu tagamine suhtlemisel – eraldustunde vähendamine ja seltskondlike vestluste tihedam läbiviimine suhtlemise hõlbustamiseks (Guidance..., i.a: 3).

Nimetatud tegevuste sooristamiseks läheb vaja digipädevuse kommunikatsioonialaseid oskuseid ja teadmised.

Euroopa Komisjoni loodud DigComp 2.1 raamistik aitab mõista digipädevuse erinevaid pädevusvaldkondi ja alapädevusi (Carretero jt, 2017). Raamistik pöörab digipädevuse kommunikatsioonivaldkonnas tähelepanu järgnevatele alapädevustele:

1. Digitaalsete tehnoloogiate kaudu suhtlemine – suheldakse mitmete digitaalsete tehnoloogiate kaudu ja vastavalt kontekstile mõistetakse sobivate digitaalsete sidevahendite vajalikkust;
2. Jagamine digitaalsete tehnoloogiate kaudu – andmete, teabe ja digitaalse sisu jagamine teistega sobiva digitaalse tehnoloogia abil. Ollakse vahendaja, osatakse teabele viidata ja teavet omistada;
3. Kodanikuaktiivsus digitaalsete tehnoloogiate kaudu – ühiskonnaelus osalemine digitaalteenuste kasutamise kaudu, osatakse ära kasutada tehnoloogiliste vahendite potentsiaali kodanikuaktiivsuse väljendamisel;
4. Koostöö digitaalsete tehnoloogiate kaudu – digitaalsete tööriistade ja tehnoloogiate kasutamine koostööprotsessides ning koostöö tegemine andmete, ressursside ja teadmiste ühisloomisel;
5. Netikett – digitehnoloogiate kasutamisel ja digitaalsetes keskkondades suhtlemisel ollakse teadlikud käitumisnormidest. Kohandatakse kommunikatsioonistrateegiad konkreetsele vaatajaskonnale ja arvestatakse kultuuriliste aspektidega;
6. Digitaalse identiteedi haldamine – osatakse luua ja hallata mitut digitaalset identiteeti, suudetakse kaitsta oma mainet, osatakse käsitleda erinevatest keskkondadest saadud andmeid (*Ibid*, 2017).

Digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevusi arvestades on võimalik ennetada kaugtöö kommunikatsioonialaseid kitsaskohti ja suurendada valmisolekut. DigComp 2.1 raamistiku rakendamist abistab „DigComp töö: EL'i digitaalse pädevuse raamistik tööturul: valik juhtumisanalüüse“, mis toetab sidusrühmi Euroopa digitaalse kompetentsuse raamistiku

rakendamisel tööalase konkurentsivõime ja tööhõive kontekstis (Centeno, 2020). Juhend on abiks töökohal vajaminevate digipädevuse vajaduste määratlemisel ja hindamisel.

Uurimustöös uurin kaugtöö korraldamist ja tööandjatele mõeldud kaugtöö juhend aitab mul uurimuse läbiviimisel nimetatud tugipunktide rakendamist hinnata. DigComp 2.1 raamistiku võtan aluseks, et uurida, kuidas töötajad tulevad toime digipädevuse kommunikatsioonialaste oskustega kaugtöös.

1.4 Kommunikatsioonialase digipädevuse hindamine

Kommunikatsioonialast digipädevust hinnatakse erinevate tasemete kaudu. Euroopa Komisjon uuendas esmast DigComp 1.0 raamistikku ja oskuste mõõtmiseks loodi DigComp 2.1 raamistik, mis mõõdab pädevusvaldkondade alapädevuste taset (Carretero jt, 2017). Digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna kuut alapädevust on võimalik hinnata kaheksa oskustaseme alusel (vt Tabel 2) (Carretero jt, 2017: 26–31). Iga alapädevuse oskustasemed on määratud õpiväljundite kaudu. Oskustasemed sisaldavad teadmiste, oskuste ja hoiakute lühikest kirjeldust.

Tabel 2. Digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna hindamismudel

Kommunikatsiooni- valdkonna alapädevused	Baastasemel (1–2) osatakse juhendaja abil teostada järgmiseid oskuseid.	Kesktasemel (3–4) osatakse iseseisvalt lahendada sirgjoonelisi probleeme ja täpselt määratletud ja rutiinsete vahendite abil teostada järgmiseid oskuseid	Arenenud tasemel (5–6) osatakse juba teisi juhendada ja rakendada järgmiseid oskuseid.	Kõrgelt spetsialiseerunud tasemel (7–8) osatakse luua lahendusi keerulistele ja piiratud määratlusega probleemidele, mis on:
Digitaalsete tehnoloogiate kaudu suhtlemine	Osatakse valida suhtlemiseks algelised digitaalsed tehnoloogiad ja leida sobiv suhtlusvahend vastavalt kontekstile.	Konkreetses konteksti jaoks osatakse valida digitaalsed vahendid.	Suhtlemiseks kasutatakse ja kohandatakse mitmesuguseid digitaalseid tehnoloogiaid, vastavalt konkreetsele kontekstile osatakse näidata teistele kõige sobivam digitaalne sidevahend.	Seotud digitaalse tehnoloogia ja digitaalsete sidevahendite kaudu suhtlemisega, integreeritakse oma teadmiseid, et aidata kaasa erialastele tavadele ja teadmistele ning suunata teisi digitehnoloogiate kaudu suhtlema.
Jagamine digitaalsete tehnoloogiate kaudu	Tuntakse ära lihtsamad digitaalsed tehnoloogiad andmete, teabe ja digitaalse sisu jagamiseks.	Jagatakse andmeid, teavet ja digitaalset sisu ning osatakse toimida vahendajana.	Teavet, andmeid ja digitaalset sisu jagatakse mitmesuguste asjakohaste digitaalsete vahendite	Seotud jagamisega digitaalsete tehnoloogiate kaudu, integreeritakse oma teadmiseid, et aidata kaasa

			kaudu, teistele osatakse näidata, kuidas olla vahendaja teabe ja sisu jagamisel.	erialastele tavadele ja teadmistele ning suunatakse teisi jagama digitaalsete tehnoloogiate kaudu.
Kodanikuaktiivsus digitaalsete tehnoloogiate kaudu	Osatakse välja selgitada lihtsamad digitaalsed teenused, tuntakse ära lihtsamad digitaalsed tehnoloogiad, et anda endale volitusi ja osaleda ühiskonnaelus.	Osaletakse ühiskonnaelus ja osatakse ennast seal võimendada.	Osatakse pakkuda välja erinevaid digitaalseid teenuseid, et osaleda ühiskonnaelus ja võimendada enda osalust.	Seotud kodanikuaktiivsusega digitaalsete tehnoloogiate kaudu, integreeritakse oma teadmiseid, et aidata kaasa erialastele tavadele ja teadmistele ning suunatakse teisi digitehnoloogiate kaudu kodanikuaktiivust omandama.
Koostöö digitaalsete tehnoloogiate kaudu	Koostööks valitakse lihtsad digitaalsed tehnoloogiad ja tööriistad.	Viiakse läbi koostööprotsesse digitaalsete tehnoloogiate ja vahendite abil.	Osatakse pakkuda koostööde jaoks erinevaid digitaalseid tööriistu ja tehnoloogiaid, kus andmeid, ressursse ja teadmisi luua.	Seotud koostööprotsesside kasutamisega ning andmete, ressursside ja teadmiste koosloomisega digitaalsete tööriistade ja tehnoloogiate abil, integreeritakse oma teadmiseid, et aidata kaasa erialapraktikale ja teadmistele ning suunatakse teisi

				digitehnoloogiate kaudu koostööd tegema.
Netikett	Eristatakse lihtsamaid käitumisnorme ja oskusteavet, valitakse lihtne kommunikatsioonistrateegia vastavalt auditooriumile ning eristatakse lihtsamaid kultuurilisi aspekte, millega digitaalsetes keskkondades arvestada.	Kasutades digitehnoloogiaid ja suheldes digitaalsetes keskkondades osatakse selgitada tavapäraseid käitumisnorme ja oskusteavet, kindlale auditooriumile rakendatakse rutiinseid suhtlusstrateegiaid, osatakse kirjeldada täpselt määratletud ja tavapäraseid kultuurilisi ja põlvkondade mitmekesisuse aspekte, millega digitaalsetes keskkondades arvestada.	Kasutades digitehnoloogiaid ja digitaalsetes keskkondades suheldes osatakse rakendada erinevaid käitumisnorme ja oskusteavet, vastavalt auditooriumile rakendatakse erinevaid suhtlusstrateegiaid, rakendatakse erinevaid kultuurilisi ja põlvkondlike mitmekesisuse aspekte, millega digitaalsetes keskkondades arvestada.	Seotud digitaalse etiketiga, austatakse erinevaid auditooriume ning arvestatakse kultuuriliste ja põlvkondlike mitmekesisustega, integreeritakse oma teadmiseid, et aidata kaasa erialasele praktikale ja teadmistele ning juhendada digitaalse etiketi alal.

Digitaalse identiteedi haldamine	Osatakse tuvastada digitaalset identiteeti, kirjeldada lihtsamaid viise oma maine kaitsmiseks veebis ja tuntakse ära enda loodud informatsioon, mis on loodud digitaalsete tööriistade, keskkondade ja teenuste kaudu.	Osatakse eristada digitaalset identiteeti, selgitada tavapäraseid viise maine kaitsmiseks veebis, kirjeldada täpselt määratletud andmeid, mida tavaliselt digitaalsete tööriistade, keskkondade või teenuste kaudu luuakse.	Osatakse rakendada mitut digitaalset identiteeti, rakendatakse mitmeid viise maine kaitsmiseks veebis ja kasutatakse digitaalsete tööriistade, keskkondade ja teenuste kaudu enda loodud andmeid.	Tegeletakse digitaalse identiteedi haldamise ja inimeste veebipõhise maine kaitsmisega, integreeritakse enda teadmisi, ei aidata kaasa erialasele praktikale ning suunatakse teisi digitaalse identiteedi haldamisel.
	Teisel tasemel osatakse juba eelnevalt nimetatud tegevusi osaliselt ise läbi viia ja vähem vajatakse juhendamist.	Neljandal tasemel osatakse täpselt määratletud ja rutiinseid probleeme lahendada sõltumata oma vajadustest.	Kuuendal tasemel rakendatakse nimetatud oskusi kõrgemal tasemel, vastavalt enda ja teiste vajadustele ja saadakse keerulises kontekstis hakkama.	Kaheksandal ja ühtlasi ka viimasel tasemel osatakse seitsmenda taseme piiratud määratlusega probleeme lahendada vastastikku mõjuvate tegurite kaasabil ja pakkuda uudseid lahendusi

(Allikas: Carretero jt, 2017: 26–31)

Hindamismudel on minu uurimustöö seisukohalt oluline, et analüüsida töötajate kommunikatsioonialaseid digipädevusi kaugtööl ja mõista milliste alapädevuste oskustest jääb vajaka.

1.5 Varasemad uuringud

Töötajate kommunikatsioonialast digipädevust kaugtöös ei ole minu teadmiste põhjal Eestis varem uuritud. Senised digipädevuse uuringud on enamjaolt olnud kvantitatiivsed ja minu kvalitatiivne uurimustöö avab lähemalt põhjused, millele kvantitatiivuuringud numbriliselt on viidanud.

UNESCO Statistika Instituut võttis eesmärgiks välja töötada meetodid, et ülemaailmselt saaks inimesed omandatud vähemalt minimaalsed digitaalse kirjaoskuse oskused ning eesmärgi saavutamiseks võeti aluseks Euroopa Komisjoni kodanike digitaalse pädevuse raamistik (DigComp 2.0) (Law, 2018: 5). Ülemaailmselt on olukord halvemas seisus, sest pädevuse arendamise asemel tuleb tegeleda pädevuse omandamisega. Digital Agenda Scoreboard statistika põhjal ei omanud 2012. aastal 47% Euroopa elanikkonnast piisavalt digitaalseid oskusi, 39% Euroopa tööjõust oli puuduliku digipädevusega ja 14% polnud eelnevaid oskusi üldse (Euroopa..., 2014: 8). Tulemused on üllatavad, sest Euroopa on arenenud riikidega maailmajagu, kus eeldaks probleemi väiksemat protsentuaalset olemasolu. 2017. aastaks olukord mõnevõrra paranes ja 43% Euroopa elanikkonnast oli ebapiisava digitaalsete oskuste tasemega (Euroopa..., 2019: 5). Euroopa Komisjoni viimasest uuringust selgus, et 2019. aastaks olid näitajad aeglaselt kasvanud ja 58% inimestest olid vähemalt digitaalsete põhioskustega, mis on 1% rohkem kui 2017. aastal (Euroopa..., 2020: 3). Tulemusi mõjutavad tugevalt sotsiaal-demograafilised näitajad (nt vanus, haridus). Eesti Statistikaameti 2019. aasta seisuga kasvas kaugtöö tegemine Eestis 2010.–2019. aastal pea kolm korda (123 300 töötajani) ja ameti järgi moodustasid teenistujad sellest 90,8%, millest kontoritöötajad moodustasid 4,6% kõige väiksema osakaalu (Sõstra, 2020). Kvantitatiivsed tulemused näitavad probleemi olemasolu, kuid ei too välja põhjuseid.

Statistiliste uuringute alusel võib väita, et kommunikatsioon on üks suuremaid raskuseid kaugtöös. 2020. aastal teostatud uuringust (osalesid kaugtöötajad mitmetest riikidest üle maailma) selgus, et kommunikatsioon on üks enamlevinud kaugtöö raskuseid, moodustades 16% saadud tulemustest (The 2021..., 2021). Tulemused olid mõjutatud pandeemia olukorrast, sest ajutiselt töötasid paljud

inimesed kaugtööl. Kommunikatsiooni keerekuse põhjusena toodi välja, et töötajad hakkavad küll kaugtööd tegema, kuid asutus jääb siiski kontoripõhiseks ja kui töötajad ei suhtle samadel tingimustel (nt kollektiivselt kaugtööl) jääb raskus püsima (*Ibid*, 2021). Allikas viitab ka asjaolule, et reaalajas toimuvad vestlused on ka halvaks tavaks kommunikatsiooni arendamises, sest erinevas ajavööndis töötavad inimesed ei saa sama strateegiat rakendada (*Ibid*, 2021). Kommunikatsiooni keerukusele kaugtööl viitab ka Centar Eesti Rakendusuuringu Keskuse poolt läbi viidud juhtumiuuring „Kaugtöö Eesti organisatsioonides“ (Kallaste ja Jaakson, 2010). Uuringu eesmärk oli luua alus juhendmaterjali koostamisel ja selleks tehti ülevaade kaugtöö kasutamise üldistest praktikatest varasemate uuringute põhjal, kirjeldati üheksa Eesti organisatsiooni praktikat kaugtöö rakendamisel ja toodi välja, millele kaugtöö kasutamise juhendis võiks tähelepanu pöörata (*Ibid*, 2010: 7). Kommunikatsiooni valdkonnas selgusid mitmed probleemid: koosolekute planeerimise keerukus, raskendatud vahendatud suhtlus, suhtlemine väheneb kontoris olijatega, tehnilised probleemid vahendatud suhtluskanalite töös (nt programm ei tööta), tehnilised probleemid side tagamisel, meeskonnatöö efektiivsuse langus (*Ibid*, 2010: 141). Juhtumiuuring jõudis tulemuseni, et probleemide tekkepõhjuseks on olemasolevate tehniliste lahenduste muutmise keerukus (*Ibid*, 2009: 141). Tulemusi ei saa kindlasti üldistada, sest antud järeldused on tehtud ainult üheksa organisatsiooni põhjal.

Digipädevuse vajalikkust ja olulisust ei saa vaadelda ainult ettevõttest lähtuvalt. „Kaugtöö: kompetents ja motivatsioon“ uuringus seati eesmärgiks teada saada, millised kompetentsid on edu saavutamiseks vajalikud kaugtöötajana ja millist tagasisidet ning tuge on vaja jätkuva kasvu ja edu saavutamiseks (Sawatzky jt, 2019: 6). Uuring haakub minu uurimustöö teemaga, kuid on läbi viidud rahvusvahelisel tasandil. Tulemustest selgus, et peamine pädevusvaldkond, millele tähelepanu pöörata, on kommunikatsioon, mille puhul väideti, et suhtlemine on piiratud ja võtab rohkem aega, tuleb olla võimeline määrama asjakohaseid suhtluskanaleid ja tehnoloogiaid (Sawatzky jt, 2019: 10). I. Järvekald uuris lõputöö raames kohtutöötajate infokäitumist Tartu ja Viru maakohutute näitel. Kommunikatsiooni vaatenurgast selgus, et igapäevaselt suheldakse sageli kolleegidega ja informatsiooni hankimist takistab enamjaolt ajalise ressursi puudumine (Järvekald, 2009: 29). Lisaks nähtus, et informatsioon liigub tõrgeteta, töötajate infoalaste oskuste tõstmiseks viiakse läbi koolitusi, millest saadud materjalid hiljem kasutust leiavad (Järvekald, 2009: 27). Mõlema uurimuse tulemustest selgus, et ajaline ressurss on üks peamisi puudusi kommunikatsiooni paremaks teostamiseks. K. Arula osutas magistritöös „Kaugtöö kasutamise laiendamise võimalused Eesti infotehnoloogia ettevõtetes“ samuti asjaolule, et organisatsiooni poolse kommunikatsiooniga esineb ettevõtetes puudusi (Arula, 2018: 59). Uurimuses osalesid IKT

ettevõtted, kuid seda märkimisväärselt on tulemus, et kommunikatsioon põhjustab raskusi ettevõtetes, kus ollakse harjunud üle tehnoloogiliste vahendite suhtlema (Arula, 2018: 62). Kommunikatsioonile tuleb järjepidevalt tähelepanu pöörata ja algseid lahendusi muuta, kui tekivad raskused, millele esialgselt töötajate puhul tähelepanu ei pööratud.

1.6 Eesmärk ja uurimisküsimused

Uurimustöö eesmärk on teada saada töötajate digipädevuse kommunikatsioonialased kitsaskohad kaugtööl. Varasematele uuringutele tuginedes võib täheldada, et digipädevuse kommunikatsioonialased oskused ja teadmised vajavad kaugtööl oluliselt rohkem tähelepanu.

Eelnevaid uuringuid arvesse võttes ja eesmärgi täitmiseks püstitan järgmised uurimisküsimused:

1. Kuidas on töö korraldatud kaugtöö tingimustes?
2. Kuidas tulevad töötajad toime digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevuste oskustega kaugtöö tingimustes?
3. Millist abi vajatakse kommunikatsioonialase digipädevuse parendamiseks?

2 METOODIKA

Uurimustöö eesmärk on teada saada olulisemad digipädevuse kommunikatsioonialased kitsaskohad kaugtööl. Antud peatükis annan ülevaate uurimismetoodikast. Tutvustan valimi viisi ja moodustamise põhimõtet ja seejärel annan ülevaate andmete kogumise ja analüüsimise põhimõtetest.

2.1 Uurimisviis

Lähtuvalt uurimuse eesmärgist valisin kvalitatiivse uuringu, mis tegeleb inimeste isikliku ja sotsiaalse kogemuse uurimise, kirjeldamise ja tõlgendamisega, seejuures püütakse mõista pigem väikese arvu osalejate maailmavaadet (Laherand, 2010: 20). Kvalitatiivne uurimisviis võimaldas paindliku ja detailiderohke andmekogumise ning analüüsi abil jõuda kaugtöötajate oskuste ja arusaamadeni.

Kvalitatiivne analüüs on tundlik ja täpne, võimaldades tähelepanu pöörata harva esinevatele või unikaalsetele nähtustele tekstis (Kalmus jt, 2015). Intervjuu tekstid võivad kohati sisult kattuda ja mitte anda uutset informatsiooni, seevastu üks intervjuudest võib olla väga informatiivne oma ainulaadse informatsiooniga. Kvalitatiivse sisuanalüüsi valim on väike ja seetõttu võimaldab vähese üldistatavuse (Kalmus jt, 2015). Uurijana toon välja digipädevuse kommunikatsioonialased kitsaskohad kaugtööl, kuid neid ei saa üldistada kõigi töötajate suhtes.

2.2 Valim

Uuringus kasutasin mittetöenäosuslikku sihipärast valimit, mille kohaselt ei pea uuritavatel olema võrdsed võimalused valituks osutada ja uurijana lähtun oma teadmistest ja kogemustest uuritavate kohta (Rämmer, 2014). Valimile seadsin tingimuse, et uuritavad peavad omama vähemalt 3 kuu pikkust kaugtöö kogemust. Kriteeriumi aluseks oli, minu kui uurija eeldus uuritavate kohta, et 3 kuu jooksul tekib töötajatel arusaam, kuidas on korraldatud töö kaugtööl ja suudetakse anda uurimustöö jaoks vajaminev ülevaade oma pädevustest. Valimisse kaasamiseks saatsin intervjuu pakkumise algselt viieteistkümnele töötajale.

Soovisin leida erinevate asutuste töötajaid, kes räägiksid oma digipädevuse kommunikatsioonialastest oskustest kaugtööl. Seetõttu moodustus heterogeenne valim, mis tagab uuritava materjali tähendusliku mitmekesisuse (Kalmus jt, 2015), mille tunnuseks uurimustöös on pärinemine erinevatest töövaldkondadest. Intervjueeritavate leidmiseks saatsin e-kirjad erinevate asutuste töötajatele. Nõusoleku intervjuuks sain kuult töötajalt (vt Tabel 3) tingimusel, et töötaja nime ega asutuse nimetust uurimustöös ei kajastata.

Tabel 3. Valimi kirjeldus ametinimetuse, valdkonna ja tööstaaži alusel

Intervjuu nr	Ametinimetus	Valdkond	Tööstaaž
Intervjuu 1	Kohtuistungi sekretär	Õigusteenistus	25 aastat
Intervjuu 2	Müügisekretär	Turustamine	1,5 aastat
Intervjuu 3	Personalispetsialist	Õigusteenistus	2 aastat
Intervjuu 4	Projekti juht	Finantsvaldkond	2,5 aastat
Intervjuu 5	Keskkonna vanemspetsialist	Majandusteenistus	8 aastat
Intervjuu 6	Sekretär-juhiabi	Haridusvaldkond	4 kuud

(Allikas: autori koostatud tabel)

Intervjueeritavad 1, 2 ja 4 on kaugtööd teinud juba enne pandeemia olukorda Eestis ja ülejäänud on sunnitud olukorra tõttu kaugtööd tegema. Valimisse osutasid isikud, kes teevad kaugtööd kodus. Valdkondlikud iseärasused toovad välja erisused, mis annavad mitmekülgsema ülevaate uuritavast teemast.

2.3 Andmete kogumine

Andmekogumismeetodina kasutasin poolstruktureeritud ehk semistruktureeritud intervjuud, mis tähendab tuginemist eelnevalt koostatud intervjuu kavale, jättes võimaluse küsimuste järjekorda muuta või küsida täpsustavaid küsimusi (Lepik jt, 2014). Poolstruktureeritud intervjuu võimaldas intervjuueerimise ajal küsida ette mõningaid küsimusi, kui intervjuueeritav juba vastava teema jutuks võttis. Kirjeldav küsimus, rääkige kuidas alustate tööpäeva kaugtööl, andis juba olulist informatsiooni nt veebirakenduste teemal, mille kohta oli intervjuu kavas olemas ka eraldi küsimus. Poolstruktureeritud intervjuu võimaldab intervjuueeritaval vastata küsimustele täiel määral oma sõnadega (Lepik jt, 2014). Minu, kui intervjuueerija ülesanne oli juurde küsida täiendavaid küsimusi, et ammendav vastus saada.

Intervjuude läbiviimiseks koostasintervjuu kava (vt Lisa 1). Intervjuu kava hõlmas sissejuhatust intervjuuks, sissejuhatavaid küsimusi ja intervjuu põhiküsimusi, mis olid formuleeritud uurimisküsimuste alusel temaatiliste plokkide kaupa. Temaatilised plokid jagunesid järgnevalt: töö korraldamine kaugtöö tingimustes, digipädevuse kommunikatsioonialased alapädevused kaugtööl, puudused alapädevustes. Iga temaatilise ploki juurde kuulus 13–15 kirjeldavat või tõlgendavat küsimust. Lõpliku intervjuu kava sobilikkust testisin perekonnaliikmega prooviintervjuud teostades. Intervjuueeritavana sain ise proovida, kuidas vestlusteemadele juba jooksvalt lisaküsimusi esitada ja intervjuueeritava mõttesuunda mitte katkestada. Paralleelselt tegin märkmeid intervjuu kavas olevate küsimuste juurde, mille kohta polnud vaja enam uuesti küsida.

Intervjuueerisin Zoomi keskkonnas ja salvestasin mobiiltelefoniga kõik vestlused. Intervjuud viisin läbi vahemikus 06.03.2021–02.04.2021. Pikim intervjuu kestis 75 minutit ja kõige lühem 55 minutit. Intervjuud alustasin üldise tutvustusega, selgitasin intervjuueeritavale tingimusi, küsisin nõusoleku ja seejärel tegin algust sissejuhatavate küsimustega, millele järgnesid põhiküsimused. Lõpetuseks võimaldasin intervjuueeritaval lisada endapoolsed teemakohased täiendused, mida intervjuu jooksul ei käsitletud. Lisaks täpsustasin, kas mul on lisaküsimuste tekkimisel võimalik intervjuueeritavaga veelkord ühendust võtta.

Saadud andmed transkribeerisin täies mahus TTÜ's välja töötatud automaatsete tekstide transkribeerimise programmi abil. Kõnetuvastused kuulasin üle ja tegin tekstifailides vajaminevad parandused. Kõnetuvastustest eemaldasintõttekordused ja kohandasint lausete sõnastused üle, et

koodide märkimine oleks lihtsam. Keskmiselt olid tekstifailid 14 lehekülge pikad (kirjastiil *Times New Roman*, kirja suurus 12 ja reavahe 1,5).

2.4 Andmete analüüs

Transkribeeritud tekstide analüüsimiseks kasutasin kvalitatiivset sisuanalüüsi. Kvalitatiivse sisuanalüüsi käigus püütakse enamasti saada ülevaade uuritavast tekstist kui tervikust, näha teksti ja/või autori mõtteavalduste terviklikku mustrit või struktuuri (Kalmus jt, 2015). Kvalitatiivne sisuanalüüs võimaldas mul omakorda kombineerida deduktiivset ja induktiivset lähenemist, mille kaudu varasemaid uuringuid toetada ja olla avatud uutele ilmingutele (Kalmus jt, 2015). Kvalitatiivse sisuanalüüsi tegemiseks kasutasin juhtumiülest ehk horisontaalset analüüsitehnikat. Juhtumiülese analüüsi puhul vaadeldakse mitut analüüsitavat juhtumit, antud uurimustöö põhjal intervjuusid, millest kogutakse kokku kõik konkreetse teema kohta käivad tekstiosad ja võrreldakse teema käsitlemist kõigi kogutud intervjuude lõikes (Kalmus jt, 2015). Nimetatud analüüs sobib minu uurimustööks, sest valim oli väike.

Kvalitatiivse sisuanalüüsi tugevusteks on tähelepanu pööramine harva esinevatele või unikaalsetele tähelepanekutele tekstis, samuti ei püüta lihtsustada uuritavat nähtust (Kalmus jt, 2015). Intervjuudes esines mitmel juhul informatsiooni, mida teistes intervjuudes ei kajastunud ja see omakorda lisas uurimisele täpsust ja tundlikkust. Kvalitatiivse sisuanalüüsi nõrkusteks on täpsetel alustel võrdluste puudumine, teadlikult võidakse kokku koguda tõendusmaterjali, et meelepäraseid tulemusi kinnitada. Teostatud intervjuude põhjal esines ühekordset informatsiooni, mida ma ei saanud täpse aluse puudumisel võrrelda, sest valim oli väike ja võrdlusmomenti ei tekkinud.

Transkribeeritud tekstide analüüsimiseks teostasin kodeerimise. Kasutasin märgisüsteemi, kus tekstifailide korduval läbilugemisel märkisin ära lõigud, laused või sõnad, millele andsin märksõnad ehk koodid ja hiljem jaotasin koodid teemade kaupa kategooriatesse (Kalmus jt, 2015). Kasutasin QCMap tarkvara koodide loomiseks ja kategoriseerimiseks. QCMap tarkvara võimaldas peale kategoriseerimist ka tulemusi koheselt näha Exceli tabeli vormis. Kodeerisin korduvalt tekstifaile, sest peale kõikide intervjuude kodeerimist tekkis koode, mida ei osanud

koheselt kategoriseerida ja korduval kodeerimisel leidsin tekstiosi intervjuudest, mis samale koodile sarnanesid ja tekkisid uued koodid, mis tekitasid vastava kategooria.

Analüüsikäiku alustasin koodide loomisega ja märkisin tekstides ära tähenduslikud üksused. Kirjeldan lähemalt esimese uurimisküsimuse (Kuidas on töö korraldatud kaugtöö tingimustes?) kategooriate tekkimist paari näite abil. Näiteks intervjuueeritav 4 kõneles info liikumisest kaugtöö tingimustes: „*Meil on praegu üleminekuperiood n-ö Skype'lt Teams'le. Praegu lihtsalt harjumusest kõik kasutavad Skype'i niisama kirjutamiseks, kui on midagi vaja küsida kellegi käest, aga koosolekud kõik on juba Microsoft Teams's.*“ Konkreetsetes vastustes kasutasin kolme koodi: suhtluskanal, kommunikatsiooniviis ja uuendus kaugtööl. Intervjuueeritav 3 kõneles info liikumisest kaugtöös järgnevalt: „*Enamjaolt Skype's kirjutame ja telefoni teel ka suhtleme palju, kui rääkida igapäevasest lihtsamast suhtlemisest. Outlook on ka, kui midagi on vaja kirjalikult üles täheldada.*“ Fikseerisin info kolme koodi abil: suhtluskanal, tehniline panus, kommunikatsiooniviis.

Saadud koodid jagasin kategooriatesse:

- Digitaalsete vahendite kaudu suhtlemine – kommunikatsiooniviis, veebikoosolek;
- Veebirakendused – suhtluskanal;
- Tööandja poolne tugi – tehniline panus, uuendus kaugtööl.

Uurimustöö kõikide koodide moodustamisel tekkisid kategooriad, mille paremaks ülevaateks tegin koodipuu (vt Lisa 2). Oluline oli tähelepanu pöörata, et tekkinud kategooriad tuli jagada õige uurimisküsimuse alla. Kategooriad sõnastasin üldistatult, kuid võimalikult tekstilähedaselt.

3 TULEMUSED

Tulemused esitan rühmitatult uurimisküsimuse kaupa, tuues välja olulisemad tähelepanekud tsitaatidena. Kvalitatiivse sisuanalüüsi tulemusel vastan uurimisküsimustele, kuidas on töö korraldatud kaugtöö tingimustes, kuidas tulevad töötajad toime digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevuste oskustega kaugtöö tingimustes ja millised digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevused vajavad kaugtööl arendamist. Tulemusi mõjutas valimi piiratus ja kindlasti ei saa tulemuste põhjal teha laiemat üldistust kaugtööd tegevate inimeste suhtes.

3.1 Töö korraldamine kaugtöö tingimustes

Tööandja poolne tugi

Soovisin teada, kuidas tööandja on aidanud töötajatel kaugtööl toime tulla. Kõik intervjueeritavad mainisid, et tööandja soetas neile **IKT vahendeid** kaugtöö tegemiseks. Mõnes asutuses võimaldati minimaalselt vahendeid – sülearvuti, kuvar ja veebikaamera. Samas leidsid asutusi, kes pakkusid kõike, mis kontoris kasutusel – printer, kõrvaklapid, pedaalid. Üks intervjueeritavatest alustas tööd uues asutuses kohe kaugtöö vormis ja kasutas isiklikku sülearvutit, mis vahetati hiljem tööandja poolse sülearvuti vastu välja, et võimaldada VPN ühendus.

[INT1]: Positiivselt, ta on pakkunud koju kuvarit, printerit, kõrvaklappe. Kõike, mis kontoris oli, pakub nüüd ka koju /.../.

Ühel juhul nimetati, et tööandja **kompenseeris rahaliselt** kaugtööks sobiva töönurga sisustamist.

[INT4]: /.../ selle töölaua, mis ma nagu selles mõttes ise ostsin, aga ma ostsin ta ikkagi tööandja pakkumisega, et ma sain selle odavamalt. /.../ üritavad mingil määral

kompanseerida seda, et ma saaksin endale luua minu jaoks sobiva ja mugava töökoha kodus.

Tööandja soetas töötajatele **juhendid** erinevate tarkvaraliste lahenduste kasutamiseks ja seda juba enne kaugtööle asumist. Igal hetkel on võimalik vaadata videoõpetusi, kuidas teostada virtuaalistungeid või kuidas kasutada tarkvaralisi lahendusi. Probleemide või küsimuste korral abistab töötajaid IT-tugi või infotehnoloog.

[INT1]: Näiteks Salme programmi kasutamiseks saime eraldi koolituse, kuidas läbi viia virtuaalistungeid, et omavahel suhelda. /.../ Täheleb, meil on üles laetud videokoolitused, et seda saab iga kell vaadata.

Kaugtööl kasutatavad tarkvarad

Uurisin, milliseid suhtluskanaleid töötajad kasutavad kommunikatsiooniks kolleegide, juhtkonna ja klientidega. Enamlevinud **veebirakendused** on Skype, Zoom, Microsoft Teams, Microsoft Outlook ja Gmail. Vähesel määral kasutati **sotsiaalmeedia platvormidest** Messenger'i või WhatsApp'i.

[INT4]: /.../ Seoses kaugtööga on nüüd kuidagi Skype'i kõik üle kolinud, et inimesed isegi ei helista enam nii palju telefonile vaid küsivad Skype's /.../.

Kommunikatsiooni teostamiseks ei tugineta ainult põhilistele suhtluskanalitele, lisaks kasutatakse töökäikude korraldamiseks **tarkvaralisi lahendusi** – kohtute infosüsteem, dokumendihaldussüsteem, majandustarkvara, personali ja majandusarvestusprogramm ja riigitöötaja portaal. Mõningal juhul on tarkvaralistele rakendustele loodud süsteemidevahelised **liidestused** info ja sisu jagamiseks, et kolleege paremini tööülesannetest informeerida. Kohtute infosüsteemis on võimaldatud virtuaalistungite läbiviimine salvestusprogrammi kaasabil. Abistavalt rakendatakse Google Drive pilvepõhist failide salvestamise ja sünkroonimise võimalust.

[INT6]: Dokumendihaldusprogramm Delta on väga oluline, kui ma pean suhtlema töötajatega ja tööülesandeid jagama.

Kaugtööl tehakse väga palju tööd dokumentidega ja **elektrooniline dokumendihaldussüsteem** on taganud paljudele võimaluse teha kaugtööd. Digitaliseeritud dokumentatsioon võimaldab digitaalselt infot kasutada, mis füüsiliste andmete puhul kaugtööl poleks võimalik.

[INT5]: Meil on Webdesktop tänu millele on meie dokumenditöö täielikult nüüdseks digitaliseeritud ja kaugtöö ka võimalik.

Info liikumise korraldus

Veebirakenduste puhul on töö käigus välja kujunenud või töötajad omavahel kokku leppinud, milline informatsioon liigub **ametlikus formaadis**, et info ei läheks kaduma veebirakenduste sõnumitesse. Leidus olukordi, kus algselt kasutati veebirakendusi ametliku informatsiooni jagamiseks, kuid kiirelt leiti, et taolist info liikumist on raske jälgida ja tagantjärele otsida. Ühes asutuses **fikseeriti suhtluskanalid kirjalikult** käskkirja alusel, et kõigil oleks üheselt mõistetav, milliseid kanaleid kasutada võib.

[INT5]: Messenger'i lahendus oli meil ajutine, sest polnud veel suhtlusvahendeid kokku lepitud, hiljem linnapea käskkirja alusel pandi suhtluskanalid kaugtööl paika.

Korduvalt mainiti, et pidev informeerimine peab jätkuma sama aktiivselt, kui kontoris töötades. Oluline on paika panna **suhtlusvõrgustikud**, et informatsioon liiguks. Kõik kolleegid ei pea omavahelt tihedalt suhtlema, küll aga tuleb fikseerida, kelle kaudu milline informatsioon liigub. Kommunikatsiooni hoidmiseks viiakse läbi iganädalased videokoosolekud, et suhtlus kolleegide vahel ei väheneks.

[INT2]: Mulle tuleb info juhilt Outlook'i peale, aga ise salvestan edasi Drive'i, et ma panen sinna erinevad failid üles ja siis ma saan neid kolleegidega jagada ja täiendusi teha.

Kaugtööl on tööandjad võimaldanud töötajatele vajaminevad tehnoloogilised vahendid. Suhtlemiseks on kasutusele võetud uued veebirakendused, mille vahendusel töötajad saavad igapäevaselt omavahel suhelda. Tarkvaralised rakendused on saanud täiendust, et tööülesandeid oleks võimalik kaugtöö vormis teostada. Asutuses on välja kujunenud kindel suhtlusvõrgustik, sest kõik töötajad ei suhtle omavahel ja info peab liikuma mööda kindlaid suhtluskanaleid, et mitte koormata töötajaid üleliigse informatsiooniga.

3.2 Töötajate digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevuste oskused kaugtööl

Töötajate digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevuste oskused kaugtöö tingimustes avaldan DigComp 2.1 raamistikus (Carretero jt, 2017) esitatud kuue alapädevuse kaupa.

Digitaalsete tehnoloogiate kaudu suhtlemine

Uurisin, milliseid digitaalseid **kommunikatsioonivahendeid** tuntakse ja töös rakendatakse. Igapäevaselt kasutatakse arvuteid ja mobiiltelefone ning vastavalt olukorrale valitakse sobiv sidevahend. Intervjueeritavad rääkisid, et kasutavad aktiivselt kirjalikuks suhtluseks e-posti ja veebirakenduste vestlusaknaid. Suulised vestlused peetakse telefoni teel, tehakse internetitelefoni kaudu kõnesid, peetakse videokoosolekuid ja virtuaalistungeid.

[INT1]: Meil on kasutusel Outlook ja Skype ja väga palju ka helistame kolleegidega omavahel, et rohkem suhelda ka suuliselt, sest kirjutamist on niigi palju.

Töötajad tunnevad digitaalsete **kommunikatsioonivahendite funktsionaalsusi**. Üks intervjueeritavatest kasutas Microsoft Sticky Notes võimalust igapäevaste märkmete ja meeldetuletuste tegemiseks. Skype funktsioonidest leiavad enim kasutust videokoosolekute loomise võimalus, ekraani jagamine, videokõnede läbiviimine ja privaatsete vestluste pidamine. Ühel juhul mainiti, et Zoom veebirakendus võimaldab lisafunktsioonina koosoleku ajal inimesed jaotada eraldi „ruumidesse“, et privaatsemalt vestelda ja igal ajahetkel saab „käe tõstmise“ funktsiooni abil märku anda, kui soovitakse sõna võtta.

[INT4]: /.../ Ma arvan, et Zoom tulebki n-ö lisafunktsionaalsuse pärast. Skype's ei olnud nt võimalik luua selliseid „ruume“. /.../ Skype's ei ole sellist „käe tõstmise“ funktsiooni, et see on jälle nagu abiks, kui on hästi palju osalejaid.

Mitmed intervjueeritavad mainisid, et valivad **eesmärgipärased kommunikatsioonivahendid** vastavalt olukorrale. Parim viis ja võimalus valitakse lähtuvalt informatsiooni sisust ja auditooriumist, kellega infovahetus toimub. Sotsiaalmeediakanaleid veebisuhtluse võimalusena enamuse intervjueeritavatest ei kasuta, viidates infomürale, mis kõrvalise suhtlusega kaasneb.

[INT6]: Juhtkonnaga suhtlen Gmaili kaudu, aga kolleegidega peamiselt Skypes. /.../ Dokumendid edastan läbi dokumendihaldussüsteemi, mitte Gmailis.

Jagamine digitaalsete tehnoloogiate kaudu

Soovisin teada saada, millised kommunikatsioonialased teadmised ja oskused leiavad rakendust info ja sisu jagamiseks. Infot osatakse kõige aktiivsemalt **jagada infosüsteemides**, mis hõlmab uue informatsiooni loomist olemasolevate teadmisega, samuti ollakse vahendaja, kui keegi teine vajab infot oma tööülesannete täitmiseks.

[INT1]: KISS's me saame edastada isikutele kohtulahendeid ja ekspertiisi määruseid, millega isik soovib tutvuda. Samuti kohtuistungid protokollid menetlusosalisele, kui infoga on vaja tutvuda tööülesannete täitmiseks.

Paaril juhul mainiti, et sisu vahendatakse **pilvepõhisel platvormil**, kuid lähtutakse adressaadist, kelleni püütakse jõuda. Pilvepõhist platvormi kasutatakse kommunikatsiooniks kolleegidega ja kitsamas ringis. Suurel hulgal inimesteni jõudmiseks on infot jagatud ka **sotsiaalmeedias**, et sihtrühmani jõuda. Sotsiaalmeedia eeliseks peetakse kiiret levimist auditooriumini.

[INT3]: Töötajate värbamiseks olen postitanud informatsiooni sotsiaalmeediasse.

Kodanikuaktiivsus digitaalsete tehnoloogiate kaudu

Uurisin, kuidas töötajad on ennast arendanud tehnoloogiliste vahendite ja e-keskkondade kasutamise alal ja kuidas meeskonnatöö ühise sisu loomisel edeneb. Vähe kasutatakse **e-teenuste keskkondi**, sest tööülesannete täitmine seda mitmelt intervjueritavalt ei eelda.

[INT3]: Riigitöötaja portaalis on minu hallata kõik töötajate puhkused, toimikud, kõik sellised asjad. /.../ Riigi tugiteenuste portaali on üks koostööpartneritest, kellega toimub vahetu suhtlus.

Koostöö digitaalsete tehnoloogiate kaudu

Uurisin, milliseid oskuseid rakendatakse koostöö toimimiseks, et ühist sisu luua. Koostöö edendamiseks **tegutsetakse meeskonnaliikmena** ja tõstetakse oma paremad oskused esile, kui tekib takistus töö teostamisel nt kolleegi minimaalse keeleoskuse tõttu. Oskuslikult viiakse sisse muudatused meeskonnatöös, sest eesmärk on sujuv kommunikatsioon, mida puuduv keeleoskus negatiivselt mõjutab. Korduvalt jäi kõlama **ajalise ressursi planeerimise** oskus. Olulisemad küsimused soovitakse suuliselt läbi rääkida ja see eeldab ühise aja planeerimist päevaplaani.

Koostöö hõlbustamiseks rakendatakse veebikoostöökeskkondi, et **ühisdokumente luua**. Juurdepääsu omavatel inimestel on hea muudatusi teha ja täiendada ning kõik saavad muudatuste toimumisel teavituse.

[INT2]: Kasutame Google Drive pilvepõhist failide loomist, kus töötajatega saame üheaegselt failil silma peal hoida, vajadusel täiendada ja muuta. Kaugtööl on see eriti hea, sest ei pea pidevalt inimestelt küsima, kui kaugel nad mõne töökäiguga on. Saan e-kirja teel kohe teavituse, kui on toimunud muudatused.

Netikett

Suhtlemisel erinevate vahendite ja platvormide kaudu rakendatakse eetilisi **käitumisnorme**. Osatakse kinni pidada e-suhtluse **heast tavast** nii suhtlemisel kolleegidega kui klientidega.

[INT1]: Minu jaoks ei ole vahet kas ma kasutan Outlook'i juhiga suhtlemiseks või Skype'i kolleegidega suhtlemiseks. Suhtlemisviis peab alati olema eetiline ja mul ei ole olnud juhuseid, et kellegi suhtlusviis valmistas tööl raskusi. Mõnevõrra ametlikum keel on rakendunud, kui toimuvad istungid ja auditoorium on mõnevõrra teine.

Osatakse ära tunda **ebaetilisi käitumisnorme** ja digitaalsete vahendite kaudu suheldes neile tähelepanu pöörata. Kultuurilisel tasandil osatakse **väljendusviisile** rohkem tähelepanu pöörata, kui eri keelt kõnelevad inimesed peavad ennast väljendama üheselt mõistetavalt.

[INT4]: Läti ja Leedu kolleegidega suhtlemisel pööran rohkem tähelepanu oma väljendusviisile, sest vestlus või kirjavahetus toimub inglise keeles ja mõnevõrra on nendega suhtlus teine, sest keeleoskus on erinev ja kohati on olnud raskusi õigeks ajaks adekvaatset informatsiooni saada.

Digitaalse identiteedi haldamine

Digitaalse identiteedi haldamis oskuste puhul oli peamine teadmine, et kasutatakse töövõrku ja tööprotsesse sooritades on töötaja identiteet **turvatud**. Tööprotsessidel hoitakse vähesel määral silma peal, et hoida enda **e-mainet** ja **identiteeti** kasutatakse, et saada ligipääs vajaminevale tööalasele informatsioonile.

[INT4]: Tööandja poolt on antud n-ö igale inimesele oma kasutaja ja siis oma kasutajatunnusega sa logid kõikidesse programmidesse või süsteemidesse, et ei ole selles

mõttes seda, et iga süsteemi jaoks on eraldi kasutajatunnus ja parool. Kui me mõtleme nagu identiteedi kaitsmist, siis ma arvan, et meil on kõik nii turvatud, ma ei mõtle selle peale ausalt öeldes üldse.

Kasutatakse aktiivselt tarkvaraliste ja veebipõhiste lahenduste erinevaid funktsioone. Vastavalt info sisule ja saajale valitakse sobivad kommunikatsiooniviisid. Pööratakse tähelepanu aja planeerimisele ja välistatakse liigse infomüra tekkimist, mis on kaugtööl kommunikeerudes kerge tekkima. Koostöö sujumiseks on korraldatud ümber tööjaotus vastavalt pädevustele. Tähelepanu, et käitumisviisidele tähelepanu pööramine on kommunikatsioonis oluline ning silmas tuleb pidada eetilist käitumist ja enda e-mainet.

3.3 Vajaminev abi kommunikatsioonialase digipädevuse parendamiseks

Pädevus ja keeleoskus

Erinev **pädevuste tase** mõjutab kommunikatsiooni valikute viise. Kommunikatsiooni parendamiseks võetakse kasutusele uusi suhtlusplatvorme, kuid kõik töötajad ei ole sama kiired kohanejad ja õppijad. Selgus, et mitmed kolleegid ei kasuta kõiki rakendusi ja rohkem suheldakse telefoni teel, sest tehniliste lahenduste puhul ei ole teadmised piisavad. Tarkvaralised lahendused on kaugtöö teostamiseks saanud uuendusi, kuid töötajatel **puuduvad oskused** pakutavate võimaluste teostamiseks.

[INT2]: Ei osatud kasvõi Directo programmi kasutada. Praegu juba kasutame võimalusi rohkem ära, aga kindlasti meie ei kasuta täies mahus praegu ka.

Kõik intervjuueeritavad väitsid, et kaugtööl tuli suhtluskanaleid juurde. Korduvalt jäi intervjuudest kõlama, et veebirakenduste kasutamisel **eeldatakse töötajatelt algteadmiste olemasolu** ja suhtluskanalite valikul töötajatel sõnaõigust ei olnud. Ühel juhul mainiti, et lisaks teadmistele on **puudused keeleoskuses**, sest kontoris töötades sai üksteist paremini abistada, kui tekkis keelebarjäär, kuid kaugtööl ei saa alati üksteisele abiks olla.

[INT3]: Et näiteks, kuidas Skype's alustada videokõnet, kuidas sinna kutsuda kolleege juurde, kuidas seal vestlemist teha, et see on mul lihtsalt töö käigus õpitud.

Tarkvaralised ja veebipõhised rakendused

Tarkvaraliste rakenduste puhul tõsteti esile **ligipääsu puudumist** kõikidele vajaminevatele süsteemidele ja abi saadakse kolleegidelt, kes täidavad tööülesandeid kontoris kohapeal. Selgus ka, et teatud dokumendid on digitaliseerimata ja kaugtööl ei saa täielikult kõiki töökäike teostada.

[INT4]: Kõiki süsteeme ma kaugtööl kasutada ei saa ja ma olen pidanud kolleegidelt abi paluma, et nad teeksid mingid tööülesanded minu eest ära, aga selline asi ei ole pikemas perspektiivis mõeldav. See tekitab mulle jälle lisa suhtlust, mida on kaugtöö puhul juba piisavalt.

Mõnel suhtlusplatvormil on **vähe lisafunktsioone** ja kaaluda tuleks alternatiive. Teiselt poolt **põhjendamatult mitme veebirakenduse kasutamine** tekitab töötajatele raskusi informatsiooni liikumise jälgimisel, kui suhtlemiseks kolleegidega kasutatakse Skype'i ja juhtkonnaga suhtlemiseks Zoom'i. Töötajad tunnevad, et nad ei ole kõikide rakenduste võimalustega tuttavad ja ei oska ära kasutada platvormide pakutavaid eeliseid, et info liikumist hõlbustada.

[INT4]: /.../ lisafunktsionaalsust Skype's ei olnud. Meil ei ole võimalik luua selliseid „ruume“, et inimesi vajadusel jagada rühmadesse.

Vahetu suhtlus ja töökäik

Kaugtööl tihti **info viibib** ja vahetu **suhtlus kahaneb**, sest töötajad ei tea arvestada, millal kolleeg saab suhelda. Tööülesandeid ei ole võimalik täita, kui teatud **töökäigud** pole teostatavad ja kasutusel on ajutised töötajate poolt leitud lahendused.

[INT1]: Näiteks kohtukutsete saatmine, kuna isikule tuleb anda paberkandjal allkirja vastu kohtukutse. Seda ei ole võimalik kaugtöö vormis teha ja tööülesande suunan mina kantseleisse edasi. Meil ei ole selline lahendus kuskil fikseeritud, kuid kolleegidega omavahel võtsime sellise lahenduse vastu ja seni on asi toiminud. Kolleeg saadab mulle siis ka info, kui kutse on välja saadetud.

Meeskonnatöö ja väljaõpe

Läbimõeldud tegevused ja üksteisega arvestamine vajab kindlasti suuremat koostööd. Kollektiivis **puuduvad kaugtöö reeglid** ja kõik toimub töö käigus, mitte varasemalt läbi mõeldud vormis. Erinevad osapooled tuleb saada oma rolli täitma õigeks ajaks ja õiges mahus.

[INT1]: Kui ma peaks suurema kollektiiviga töötama, siis väga palju aeg kuluks info edastamise peale ja töö tegemine võib kannatada.

Meeskondlike videokoosolekute läbiviimine vajab suuremat ettevalmistust, et ajalisest graafikust kinni pidada. Arendada tuleb oskuslikke kommunikatsiooni meetmeid, et tähelepanu endal hoida. **Täiendavat väljaõpet** vajatakse samuti programmide õppimisel, sest pigem toetuvad töötajad üksteisele või otsitakse abi Internetist.

[INT2]: Ma olen ise õppinud kasutama, kui ma sinna tööle läksin. Põhimõtteliselt on jooksvalt tulnud, et kui sa mingit programmi kasutad /.../.

Tehnilised tõrked

Kaugtööl on **tehnilised tõrked** tekkinud mitmel intervjueeritaval. Paratamatult on tekkinud võrguühenduste katkemisi ja veebirakenduste teenuste rikkeid. Kaugtööl ei ole kõigil tagatud kiire internetiühendus, tarkvaralised rakendused on põhjustanud katkestusi ja veebirakendused ei toimi ülekoormuse tõttu.

[INT1]: Tõrkeid on olnud e-kirjade saatmisel, kus Outlook'i kaudu ei ole kiri samal päeval kohale jõudnud, vaid alles järgmisel päeval.

Intervjueeritavad ütlesid korduvalt, et pädevuste tase ja võõrkeelte oskus on töötajatel erinev ja tööülesannete täitmine takerdub. Samuti ei osata ära kasutada kõiki tarkvarade ja veebirakenduste pakutavaid võimalusi ja põhjendamatult on kasutusel mitu veebirakendust, mis võiks koondada ühe rakenduse põhiseks. Kõik töökäigud ei ole kaugtööl teostatavad, sest infosüsteemidele puudub ligipääs või vaja läheb digitaliseerimata dokumente, mis on paberkandjal kättesaadavad ainult kontoris kohapeal. Töötajatelt eeldatakse veebirakenduste puhul juba varasemate teadmiste olemasolu ja seetõttu ei ole läbi viidud ka koolitusi, kuidas rakendusi kasutada. Omakorda saab mõjutatud ka meeskonnatöö, sest töötajad ei suuda suuremas kollektiivis efektiivsemalt kommunikeeruda. Paratamatult ei ole keegi kaitstud ka tehniliste tõrgete eest ja töö jätkamine sõltub IT-abi efektiivsusest.

4 ANALÜÜS JA JÄRELDUSED

Peatükis võrdlen saadud tulemusi varasemate uuringutega ja esitan järeldused. Järeldused esitan samuti uurimisküsimuste kaupa ning viimases alapeatükis analüüsin valitud meetodit, anna soovitusi, mida antud teema puhul edasi uurida ja kuidas tulemusi rakendada.

4.1 Töö korraldamine kaugtöö tingimustes

Uuringust selgus, et esmajärjekorras pakkusid tööandjad tuge tehniliste ja tarkvaraliste lahenduste abil. Kaugtööl on kasutusel enamjaolt samad IKT vahendid, mis on ka kontoris võimaldatud. Kaugtööl ei toimu enam vahetut suhtlust ja kommunikatsiooni toimimiseks on kasutusel uued veebirakendused, mille vahendusel töötajad saavad pidevalt omavahel suhelda. Töövahenditele ja töökorraldusele pöörati tähelepanu ka kaugtöö kokkuleppes (Kaugtöö..., 2017), kuid oluline on siinkohal mõista, et kaugtöö kokkuleppes on kasu, kui põhimõtteid rakendada enne kaugtööle asumist, kuid minu uurimustöös osalenud isikutest neli pidi ootamatult asuma kaugtööle ja ei olnud võimalik ennetavalt analüüsida, kas kõikidele töötajatele on tagatud samad IKT vahendid, mis kontoris. Samuti polnud ajalist ressursi, et arutada kuidas uudsed kommunikatsiooni viisid ja funktsioonid mõjutavad töö sooritamist kaugtööl. Alternatiivina kasutati lisaks mitteformaalseid rakendusi, kuid antud suhtlusvahendid ei ole kontekstile ja eesmärgile sobivad ning on ühtlasi ebaturvalised. Igapäevaselt kasutatakse tarkvaralisi lahendusi, mida kaugtööks kohandati. Loodud on uued liidestused (programmide ühendamise) ja lisati funktsionaalsusi (virtuaalistungite loomine). Rahvusvaheline Tööorganisatsioon (An employer's..., 2020) rõhutas oma juhendis samuti, et hinnata tuleb tööfunktsioone ja ülesandeid, mida väljaspool kontorit sooritama hakatakse ja vajadusel tuleb luua uusi võimalusi tööülesannete täitmiseks.

Lisaks võimaluste loomisele pöörati tähelepanu vajaminevale väljaõppele. Hilisem õppe- ja videomaterjalidele toetumise võimalus annab töötajatele kindlustunnet ja innustab maksimaalselt uusi teadmisi rakendama. Väljaõppele viitas ka Järvekald (2009: 27) oma uurimustöös, millest

selgus, et kohtutöötajate infoalaseid oskuseid arendatakse koolituste/seminaride abil ja enamus töötajatest kasutavad aktiivselt saadud materjale. Ootamatult kaugtööle asunud töötajad on väljaõppe saanud juba varasemalt ja seetõttu ei ole tarkvaraliste rakenduste uuendused kaugtööl kommunikatsiooni teostamisel ka raskusi valmistanud. Märksa rohkem on tulnud panustada veebirakenduste toimimisele, sest veebirakenduste funktsioone töötajatele ei tutvustatud ja kommunikatsioon kaugtööl kannatab. Vaatamata puuduvale väljaõppele on veebirakendused efektiivset kasutust leidnud ja info liikumiseks ja kommunikatsiooni korraldamiseks on suhtluskanalid siiski fikseeritud. Kommunikatsioonis toimub pidev informeerimine, viiakse läbi videokoosolekuid ja välja on kujunenud kindel suhtlusvõrgustik. Suhtlusvõrgustikud on kommunikatsioonis märkimisväärse tähtsusega, sest tarkvaraliste lahenduste ja veebirakenduste vahendusel luuakse, jagatakse ja vahendatakse informatsiooni ning seetõttu toimub kommunikatsioon läbi mitmete lahenduste ja isikute.

4.2 Töötajate digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevuste oskused kaugtööl

Kasutatakse mitmesuguseid kommunikatsioonivahendeid (e-post, vestlus, telefon), kus rakendatakse erinevaid suhtlusviise vastavalt informatsiooni sisule ning auditooriumile ja osatakse informatsiooni talletada. Teatakse veebirakenduste erinevaid funktsioone (videokoosolekute läbiviimine, ekraani jagamine, veebipõhiste ruumide moodustamine jne) ja osatakse edukaks veebisuhtluseks neid rakendada. Lähtuvalt DigComp 2.1 hindamismudelilt (Carretero jt, 2017) on enamus intervjueeritavaid digitaalsete tehnoloogiate kaudu suhtlemisel ja informatsiooni jagamisel jõudnud arenenud tasemele (5-6), sest osatakse vastavalt info sisule kasutada mitmeid digitaalsete tehnoloogiate ja neis informatsiooni jagada ning abistada kolleege, kelle pädevustase on madalam. Veebirakendused on kaugtööl üks peamisi viise suhtlemiseks ja töö käigus on tõusnud teadlikkus, et kõik rakendused ei pruugi olla sobivad ning valikud tuleb teha vastavalt eesmärgile, millele viitas oma uurimustöös ka Sawatsky jt (2019: 10), pöörates tähelepanu asjakohaste suhtluskanalite valiku olulisusele.

Kommunikatsioon kaugtööl nõuab samuti meeskonnatööd, mille jaoks töötajad oskuslikult aega planeerivad. Järvekalda uurimustööst (2009: 29) ilmnes, et kolmveerand vastanutest suhtlevad informatsiooni saamiseks üksteisega väga sageli, enamjaolt toimub suhtlus tõrgeteta, kuid vajaliku informatsiooni hankimisel jääb puudu ajalisest ressursist. Minu uurimusest selgus, et

meeskonnatöö on olnud eriti hädavajalik olukordades, kus tööülesandeid ei ole kaugtööl võimalik täita ja abiks tulevad kolleegid, kes töötavad kontoris. Kaugtöö uuringust (The 2021..., 2021) selgus samuti, et kui asutus jääb siiski kontoripõhiseks ja ühiselt ei ole meeskond kaugtööl, jäävad teatud töökäikude raskused püsima.

Digitaalse identiteedi haldamine ja netikett olid uuritavate seas kõige madalama astmega alapädevused, jäädes enamusel intervjueeritavatest baastasemele (1-2). Iseseisvalt osatakse tuvastada identiteeti ja tuntakse ära, milline informatsioon on enda loodud, kuid oma maine kaitsmisel loodetakse tööandja turvatud süsteemidele. Netiketi puhul rakendati lihtsamaid käitumisnorme ja arvestati lihtsamate kultuuriliste aspektidega. Kesisem tase on tingitud ka töötajate vähestest teoreetilistest teadmistest nimetatud teemade koht, millele viitas ka teadmine, et digitaalne identiteet on seotud turvalisusega, kuid andmete loomist digitaalse identiteediga ei osatud seostada.

4.3 Vajaminev abi kommunikatsioonialase digipädevuse parendamiseks

Asutuste töökollektiivides ei ole pädevused kõigil võrdväärset tasemel. Euroopa Komisjoni andmetel (2020: 3) kasvas digipädevuse tase aastas 1% võrra ja võimalik, et kaugtöö tõstab töötajate oskusi ja parendab hiljutisi tulemusi. Tööülesannete takerdumine pädevuse tahab nõuab suuremat individuaalse tähelepanu pööramist. Kollektiivselt on kasutusele võetud uued veebirakendused, mis on peamine muudatus kommunikatsiooni teostamiseks kaugtööl, kuid mitte igati ei oska iseenesest uue veebirakenduse võimalusi mõista ja töös rakendada ja puudub tööandja poolt tagatud väljaõppe võimalus. Rahvusvaheline Tööorganisatsioon selgitas kodus töötamise hindamise juhendis (An employer's..., 2020: 6) samuti, et tööandjal tuleb hinnata suhtlusvahendeid, mida plaanitakse kasutama hakata. Kui tarkvaraliste rakenduste kohta on töötajatel olemas õppematerjalid, siis veebirakenduste põhine väljaõpe on jäänud töötajate enda kohustuseks. Digipädevust kaugtööl ei tõsta võimaluste loomine, vaid võimaluste oskuslik ärakasutamine.

Lisaks veebirakendustele on teostatud muudatused tarkvaraliste rakenduste funktsioonides, kuid kõik rakendused pole kaugtööl kättesaadavad. Samuti ei ole dokumentatsioon täielikult digitaliseeritud, mis juba eos raskendab info liikuvust ja lisab lisakommunikatsiooni vajamineva

informatsiooni saamiseks. Kaugtöö uuringust (The 2021..., 2021) selgus, et töötajad teevad tööd kaugtöö vormis, aga asutus jääb siiski kontoripõhiseks ja kõik töötajad ei tee tööd samadel tingimustel. Seetõttu tuleb kaugtöö valmisolekut analüüsida nii töötajate pädevuse, kui töökoha valmidusest lähtuvalt nagu lähtub ka digitaalse töökoha inimesed ja töö määratlusest (Williams ja Schubert, 2018: 480). Oluline on viia muudatused sisse kasvõi töö tegemise käigus, kui ilmnevad probleemid.

Järvekald (2009: 29) täheldas uurimustöö tulemustes ajapuudust informatsiooni hankimisel, mis on üks peamisi ressursipuuduseid. Tulemuste põhjal väidan, et kaugtööl toimub rohkem koosolekuid ja aja planeerimise oskus nõuab veelgi suuremat tähelepanu, sest lisaks koosolekutele juhtkonnaga on juurde tulnud igapäevased kollektiivsed koosolekud, et hoida meeskonnatöö aktiivsust ja edastada vahetut informatsiooni.

4.4 Meetodikriitika, tulemuste rakendatavus ja edasised uuringud

Viisin kuue kaugtöötajaga läbi poolstruktureeritud ehk semistruktureeritud intervjuud. Antud intervjuu tüüp võimaldas mul intervjuu kavas vajadusel teha muudatusi, et süvitsi teemasse minna. Uurimuses osalejate leidmine oli küllaltki keeruline, sest inimestes tekitas kahtlust privaatsuse tagamine. Algselt saatsin välja viisteist intervjuu pakkumist, millele sain lõpuks kuus nõusolekut. Üks inimene väitis ei ta ei pea ennast sobivaks ja kaheksa inimest minu saadetud e-kirjale ei vastanud. Enne intervjuu läbiviimist tegin prooviintervjuu perekonnaliikmega, et analüüsida, kui pädevalt suudan intervjuud juhtida ja eeliseid ära kasutada. Panin tähele, et intervjuu kavas on korduva mõttega küsimusi, kuid intervjuueeritaval läheb ka aega nõ teemasse sisse elamiseks ja samalaadse küsimuse esitamine andis teisel korral põhjalikuma vastuse ja seetõttu kavas ma muudatusi sisse ei viinud.

Andmeanalüüsiks valisin kvalitatiivse sisuanalüüsi, mis võimaldas terviklikku analüüsi. Minu uurimustöö valim oli väike ja seetõttu sain keskenduda süvitsi intervjuudele ja kodeerimise abil kaardistada täpsed vastused. Uurimustöös ilmnenu tulemusi saavad asutused võtta kaugtöö korraldamise aluseks ja probleemkohtade ennetamiseks, et õppida teiste vigadest ja kogemustest. Lisaks soovitan ka teistel asutustel DigComp 2.1 hindamismudeli alusel hinnata, kui innukalt rakendavad kaugtöötajad teooriaosas nimetatud digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevuste oskuseid kaugtööl.

Kaugtöötajate kommunikatsioonialased digipädevused on töö käigus oluliselt paranenud ja rutiinsed tegevused aitavad kiiremini uue töökorraldusega kohaneda. Kuna minu uurimustööst selgus, et koostööd tehakse ka rahvusvahelisel tasandil, siis eeskätt võiks põhjalikumalt edasi uurida kommunikatsioonialast digipädevust rahvusvahelistes asutustes. Lähtuvalt minu uurimustöö spetsiifikast selgus, et reaalajas veebirakenduste (nt Skype, Zoom, Microsoft Teams) kasutamise oskus on kaugtööl võimaldanud enamjaolt sama efektiivse kommunikatsiooni, kui füüsiliselt kontoris asudes. Täpsemalt võiks uurida, kuidas erinevas ajavööndis kaugtöötajad teostavad kommunikatsiooni, kui veebirakenduste reaalajas kasutamine ei ole teostatav.

KOKKUVÕTE

Lõputöö keskendub digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevuste oskustele kaugtööl, sest kaugtöötamine on üha populaarsemaks muutumas ja üksteisest eraldatus suurendab tihedamat kommunikatsioonivajadust. Lõputöö eesmärk oli teada saada, millised on olulisemad kommunikatsiooniga seotud digipädevuse kitsaskohad kaugtööl.

Eesmärgi saavutamiseks püstitasin järgmised uurimisküsimused:

1. Kuidas on töö korraldatud kaugtöö tingimustes?
2. Kuidas tulevad töötajad toime digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevuste oskustega kaugtöö tingimustes?
3. Millist abi vajatakse kommunikatsioonialase digipädevuse parendamiseks?

Teooriapeatükk sisaldab teoreetilisi ja empiirilisi lähtekohti. Teooria annab teemast ülevaate ja varasemad uuringud toetavad probleemi püstitust ja aitavad mõista, miks digipädevuse kommunikatsioonialaseid oskuseid tuleb põhjalikumalt uurida.

Lõputöös kasutasin kvalitatiivset uurimisviisi, mis võimaldas andmekogumismeetodina läbi viia poolstruktureeritud intervjuusid. Andmeanalüüsiks valisin kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodi, et tervikuna andmeid koguda ja analüüsida.

Uuringust selgus, et kaugtööl võimaldati töötajatele IKT vahendid, kasutuses olid samad tarkvaralised lahendused, mis kontoris ja lisaks hakati efektiivsema kommunikatsiooni võimaldamiseks kasutama veebirakendusi (Skype, Microsoft Teams, Zoom). Fikseeriti info liikumise suhtluskanalid ja suhtlusvõrgustik, et vältida liigset infomüra.

Kaugtöö tingimustes kasutatakse aktiivselt tarkvaralisi lahendusi, millega töötamine ei valmista raskusi, sest eelnevalt on kontoris töötades saadud vastav väljaõpe. Veebisuhtluseks kasutatakse

mitmesuguseid kommunikatsioonivahendeid ja viise vastavalt eesmärgile. Koostööks kasutatakse digitaalseid koostöövahendeid, et digitaalset sisu luua, jagada ja vahendada. Veebipõhiste lahenduste erinevaid funktsioone tuntakse ja rakendatakse vastavalt sisule ja auditooriumile.

Võõrkeeles oskus ja erinev kommunikatsioonialaste pädevuste tase mõjutab oluliselt igapäevast kommunikatsiooni kaugtööl. Tuge soovitakse veebilahenduste rakendamisel, sest töötajad õpivad iseseisvalt uusi funktsioone tundma, kuid mitte kõik töötajad ei ole sama pädevad või püüdlikud iseseisvatel õpingutel. Erinev oskuste tase ei võimalda kõiki pakutavaid funktsioone maksimaalselt koostööks rakendada ja kommunikatsioon hakkab viibima. Samuti kõik töökäigud ei ole kaugtöö vormis teostatavad, sest infosüsteemidele puudub ligipääs või vaja läheb digitaliseerimata teavet, mis on saadaval vaid füüsiliselt kontoris. Miinuseks toon töötajate vähesed teadmised digitaalse identiteedi ja e-maini haldamise üle.

Kokkuvõtteks ütlen, et kommunikatsioonialane digipädevus kaugtööl sõltub väga palju töötajate valmidusest olemasolevaid kommunikatsioonialaseid pädevusi arendada. Kaugtööl võib algselt kommunikatsioon viibida, sest rakendada tuleb uusi pädevusoskuseid ja teadmiseid, mille teostamine vajab individuaalset arendamist, sest pädevustase on asutustes erinev. Edasi võiks uurida, kuidas rakendada digipädevuse kommunikatsioonialaseid oskuseid rahvusvahelistes ettevõtetes, kus reaalajas kommunikatsiooni teostamine ei pruugi olla võimalik.

Uurimustöö eesmärk sai täidetud ja digipädevuse kommunikatsioonialased kitsaskohad välja toodud. Tulemused on abiks asutustele, kus on tekkinud vajadus kaugtööle suundumiseks, pakkudes küllaldaselt tõenduspõhist teavet digipädevuse kommunikatsioonialaste oskuste mõjust kaugtöö efektiivsusele.

SUMMARY

„Employees digital communication competencies in remote work“

The study focuses on digital competence communication skills in remote work, because remote work is becoming more and more popular and the separation from each other increases the need for better communication. The thesis aimed to find out what are the most important disadvantages of digital competence related to communication in remote work.

Research questions I raised to achieve this study:

1. How work is organized in remote work conditions?
2. How do employees manage digital competencies with sub-competencies in the field of communication in remote work conditions?
3. What kind of help is needed to improve digital communication skills?

The thesis contains the theoretical and empirical starting points. The theory provides an overview of the topic and common terminology. Previous research supports the problem statement and helps to understand why digital competence communication skills need to be studied in more detail.

The quantitative analysis method was used in the dissertation, which also made it possible to conduct semi-structured interviews as a data collection method. For data analysis, I chose the method of qualitative content analysis to collect and analyze the data as entirety.

The study revealed that employees were provided with ICT tools to work remotely, the same software solutions were used as in the office, and in addition, web applications (Skype, Zoom, Microsoft Teams) were used to enable more efficient communication. Communication channels and social networks of information flow were agreed to avoid excessive information noise.

Employees in the home office actively use software solutions that are not difficult to work with, because they have previously received appropriate instruction while working in the office. Various communication methods are used for online communication according to the purpose. Digital collaboration tools are used for teamwork to create, share and mediate digital content. The various functions of web-based solutions are known and implemented according to the content and audience.

Language skills and different levels of communication competencies have a significant impact on remote work. Support is needed in the implementation of web solutions, as employees learn new features on their own, but not all employees are equally competent or diligent in independent learning. Different skill levels do not allow all the offered functions to be used for maximum cooperation and communication may delay. Also, not all workflows are feasible in the form of remote work, because of missing access to information systems or not digitalized information, which is only physically available in the office. The disadvantage is the low level of knowledge of employees about digital identity and e-reputation management.

In conclusion, digital communication skills in remote work depend very much on the willingness of employees to develop existing communication competencies. Initially, communication may be delayed when moving to the home office, as new competence skills and knowledge need to be applied, the implementation of which requires individual development, as the level of competence differs in the institutions. It could be further explored how to apply digital competence communication skills in global companies where real-time communication may not be possible.

The aim of the research was fulfilled, and the communication disadvantages of digital competence were identified. Research results will help organizations that need to use remote work by providing enough proofed data how digital communication skills affect remote work efficiency.

KASUTATUD KIRJANDUS

Ala-Mutka, K. (2011). *Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding*.

Kasutatud 06.11.2020, http://www.dctest.org/uploads/6/8/7/0/68701431/jrc67075_tn.pdf

An employer's guide on working from home in response to the outbreak of COVID-19. (2020).

International Labour Organization. Kasutatud, 06.11.2020,

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---

act_emp/documents/publication/wcms_745024.pdf

Arula, K. (2018). *Kaugtöö kasutamise laiendamise võimalused eesti infotehnoloogia ettevõtetes*.

Magistritöö. Tartu Ülikool, Majandusteaduskond. Kasutatud 06.05.2021,

https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/61168/arula_kadri.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carretero, S., Vuorikari, R., Punie, Y. (2017). DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use. *Joint Research Centre of the European Commission*, doi: 10.2760/38842

Centeno, K. (2020). DigComp at work. Implementation guide. *Joint Research Centre of the European Commission*, doi: 10.2760/936769

Digipööre. (2019). Kasutatud 05.05.2021, <https://www.hm.ee/et/tegevused/digipööre-0>

Elukestev õpe hoiab tööturul. (2019). Kasutatud 01.03.2021,

<https://www.personaliuudised.ee/uudised/2019/06/20/elukestev-ope-hoiab-tooturul>

Euroopa komisjoni uuring: Digital Economy and Society Index (DESI) 2020. Human capital.

(2020). Kasutatud 17.03.2021, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-economy-and-society-index-desi>

Euroopa komisjoni uuring: Human Capital Digital Inclusion and Skills. (2019). Kasutatud 17.03.2021, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/human-capital-and-digital-skills>

Euroopa komisjoni uuring: Scoreboard 2014 – digital inclusion and skills in the EU 2014. (2014). Kasutatud 22.10.2020, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/scoreboard-2014-digital-inclusion-and-skills-eu-2014>

Guidance for Managers: Managing Your Team Remotely. (i.a). Kasutatud 21.03.2021, https://www.hr.admin.cam.ac.uk/files/managing_your_team_remotely.pdf

Haridusvaldkonna arengukava 2021 - 2035. (2021). Kasutatud 06.05.2021, https://www.hm.ee/sites/default/files/haridusvaldkonna_arengukava_2035_29.10.2020_riigikokku_0.pdf

Järvekald, I. (2009). *Kohtutöötajate infokäitumise uuring Tartu ja Viru maakohutute näitel. Lõputöö.* Tartu Ülikooli Viljandi Kultuuriakadeemia, Infohariduse osakond. Kasutatud 10.04.2021, http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/10168/jarvekald_2009_vka_loputoo.pdf;jsessionid=1A63671FBDE7B6C1AE2EFB36C5C4DD8B?sequence=1

Kallaste, E., Jaakson, K. (2009). *Kaugtöö Eesti organisatsioonides. Centar Eesti Rakendusuuringu Keskus.* Kasutatud 25.02.2021, <https://centar.ee/uus/wp-content/uploads/2009/03/2009.04.01-Kaugtoo-Eesti-organisatsioonides-loppraport.pdf>

Kalmus, V., Masso, A., Linno, M. (2015). *Kvalitatiivne sisuanalüüs. Sotsiaalse analüüsi meetodite ja Metodoloogia õpibaas.* Kasutatud 27.02.2021, <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>

Karu, M. (2007). *Paindlikud töövormid töö- ja pereelu ühitamisel.* B. Vaher., K. Seeder (toim.). *Töö ja Pere: paindlik töökorraldus ja lastevanemate tööhõive* (lk 11). Kasutatud 06.05.2021 http://www.praxis.ee/fileadmin/tarmo/Publikatsioonid/too_sisu_low0.pdf

Kaugtöö kokkulepe. (2017). Kasutatud 07.04.2021, <https://www.eakl.ee/kokkulepped/kaugtoo-kokkulepe>

Kirkland, D., Attaran, S., Attaran, M. (2019). The need for digital workplace: increasing workforce productivity in the information age. *International Journal of Enterprise Information Systems*, 15, 1-23, doi:10.4018/IJEIS.2019010101

Laherand, M-L. (2010). Kvalitatiivsete uuringute taust. M-L. Laherand (toim), *Kvalitatiivne uurimisviis* (lk 20). Tallinn: Infotrükk OÜ. Kasutatud 17.04.2021, <https://www.etera.ee/zoom/1930/view?page=4&p=separate&tool=info&view=0,0,2072,3211>

Law, N., Woo, D., Torre, J. Wong, G.,_Centre for Information Technology in Education, University of Hong Kong. (2018). A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2. *Information Paper*, No. 51. Kasutatud, 06.11.2020, https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef_0000265403&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_05582007-8091-4d65-bb0e-a459fa55483b%3F_%3D265403eng.pdf&locale=en&multi=true&ark=/ark:/48223/pf0000265403/PDF/265403eng.pdf#%5B%7B%22num%22%3A58%2C%22gen%22%3A0%7D%2C%7B%22name%22%3A%22XYZ%22%7D%2C54%2C681%2C0%5D

Lepik, K., Harro-Loit, H., Kello, K., Linno, M., Selg, M. ja Strömpl, J. (2014). *Intervjuu. Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 11.02.2021, <http://samm.ut.ee/intervjuu>

Miks pöörame tähelepanu töötajatele? (2017). Kasutatud 05.05.2021, <https://oska.kutsekoda.ee/2017/10/miks-poorame-tahelepanu-tootajatele/>

Mis on kaugtöö? Millal võib kaugtööd teha? (2019). Tööelu infoportaal. Kasutatud 21.03.2021, <https://www.tooelu.ee/et/34/mis-kaugtoo-millal-voib-kaugtood-teha>

Rizza, C. (2014). *Digital Competence*. doi: 10.1007/978-94-007-0753-5_731

Rämmer, A. (2014). Valimi moodustamine. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja Metodoloogia õpibaas*. Kasutatud 27.02.2021, <http://samm.ut.ee/valimid>

Sawatzky R., Sawatzky N. (2019). *Remote work: competencies and motivation*. Kasutatud 06.11.2020, <https://static1.squarespace.com/static/5b045109c258b4052b14cd0d/t/5c61d23c7817f7b585cf2a9a/1549914722779/Remote+Work+-+competencies+and+motivation.pdf>

Schillerwein, S. (2011). *The digital workplace – redefining productivity in the information age*. Kasutatud 16.05.2021, <https://www.slideshare.net/PingElizabeth/the-digital-workplace-redefining-productivity-in-the-information-age>

Sõstra, K. (2020). *Kellel on suuremad võimalused kaugtööks?* Kasutatud 17.03.2021, <https://www.stat.ee/et/uudised/2020/03/19/kellel-on-suuremad-voimalused-kaugtooks>

The 2021 state of remote work. Top insights and data from one of the largest remote work reports. (2021). *Buffer kodulehekül*. Kasutatud 19.03.2021, <https://buffer.com/2021-state-of-remote-work>

Vabariigi Valitsus. (2021). *Eesti 2035*. Kasutatud 06.05.2021, <https://valitsus.ee/strateegia-eeesti-2035-arengukavad-ja-planeering/strateegia/materjalid>

Williams, S. P., Schubert, P. (2018). Design for the digital workplace. *Procedia Computer Science*. doi: 10.1016/j.procs.2018.10.066

LISAD

Lisa 1. Intervjuu kava

Sissejuhatatus intervjuuks

Tere, mina olen Sigrit Juuse. Õpin Tartu Ülikoolis infokorralduse erialal. Intervjuu viin läbi uurimustöö raames ja uurin lähemalt töötajate digipädevust kaugtööl. Saadud andmeid kasutan ainult teadustöö raames, tagades intervjuueeritavate konfidentsiaalsuse. Vestlus intervjuueeritavaga salvestatakse, kuid salvestust keegi peale intervjuueerija ei kuule. Teie nimi muudetakse ja uurimustöös avaldatakse olulisemad tulemused tsitaatidena, mille alusel ei ole võimalik Teie isikut antud vestlusega seostada. Teil on õigus jätta mõnele küsimusele vastamata ja igal hetkel uuringus osalemisest loobuda. Intervjuu andmiseks palun planeerida umbes tund aega.

Sissejuhatavad küsimused

1. Kas Te olete nõus intervjuud andma?
2. Kas Te annate nõusoleku intervjuu salvestamiseks?
3. Kas Teil on intervjuu läbiviimise kohta küsimusi?
4. Kui kaua Te olete antud ametikohal töötanud?
5. Kas Teie ametikohal on viimase aasta jooksul toimunud muudatusi töökohustustes?

I. Töö korraldamine kaugtöö tingimustes

1. Palun kirjeldage oma tavalist päeva kaugtööl.
2. Palun kirjeldage, kuidas on korraldatud suhtlemine kaugtööl?
3. Milliseid tehnilisi lahendusi kasutate tööülesannete täitmiseks?

4. Milliseid vahendeid olete kaugtöö tegemiseks soetanud?
5. Kuidas tööandja on toetanud töötamist kaugtööl?
6. Kuidas on korraldatud info liikumine kaugtööl?
7. Millised lahendused on kasutusel tööalase infovahetuse jaoks?
8. Kuidas töökaaslastega omavahel informatsiooni vahetate?
9. Kuidas on tagatud info liikumine, kui kasutuses on mitu infovahetuse platvormi?
10. Kuidas olete õppinud kasutama tööks vajalikke tehnoloogilisi vahendeid?
11. Milline on olnud tööandja panus tehnoloogiliste vahenditega töötamiseks?
12. Kuidas olete õppinud kasutama eelnevalt Teie poolt nimetatud platvorme, lahendusi?
13. Kuidas tööandja ja kolleegid toetavad, kui tekib probleeme platvormi kasutamisega?

II. Töötajate digipädevuse kommunikatsioonivaldkonna alapädevuste oskused kaugtöö tingimustes

1. Milliseid vahendeid kasutate suhtlemiseks tööandja ja kolleegidega?
2. Mille alusel on valitud võrgustikud, kus informatsiooni vahetate?
3. Milliseid tehnoloogilisi vahendeid kasutate tööalaseks info liikumiseks kodus töötades?
4. Milliseid teadmisi ja oskusi omate tehnoloogiliste vahendite haldamiseks?
5. Millised tarkvaralised lahendused on kasutuses tööülesannete täitmiseks?
6. Milliseid oskuseid omate tarkvaraliste vahendite kasutamiseks?
7. Milliseid suhtlusviise kasutate kodus töötades, et klientidega suhelda?
8. Kirjeldage, millises olukorras liigub info kiiresti?
9. Milline tarkvara võimaldas Teil info kiirelt edastada?
10. Kirjeldage mõnda juhtumit, kus tööalases infovahetuses tekkis tõrge.
11. Millist abi olukorra lahendamiseks vajasite?
12. Mida kasutate igapäevaseks suhtlemiseks kolleegidega?
13. Millised lahendused on Teie jaoks uudsed?

14. Millise tarkvaralise või tehnoloogilise lahenduse olete kolleegidega suhtlemiseks välistanud?
15. Mis põhjusel nimetatud lahendus ei täitnud eesmärki?
16. Milliseid tööalaseid teenuseid osutate elektrooniliste kanalite kaudu?
17. Milliseid elektroonilisel teel pakutavaid teenuseid kasutate tööülesannete täitmiseks?
18. Kuidas on muutunud Teie töösse suhtumine kodus töötades?
19. Milliseid võimalusi olete rakendanud oma identiteeti haldamiseks?
20. Kuidas toimite, et kaitsta oma identiteeti?
21. Millisel viisil on varasemalt Teie töövaldkonnas oskusi hinnatud?

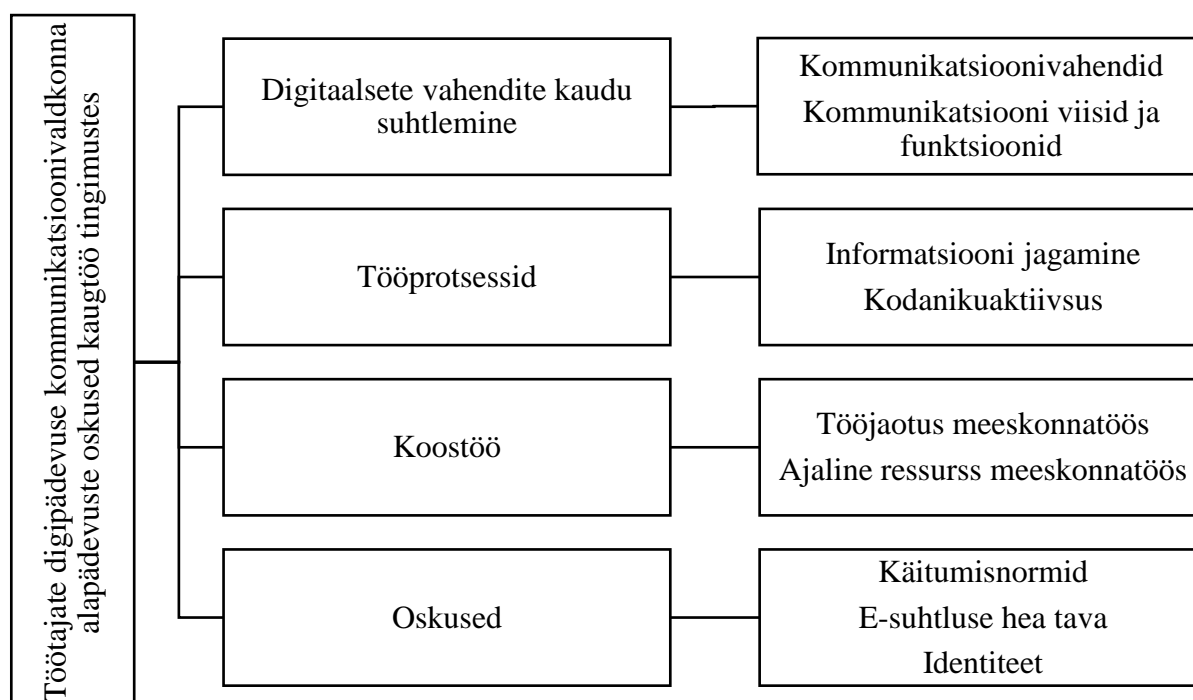
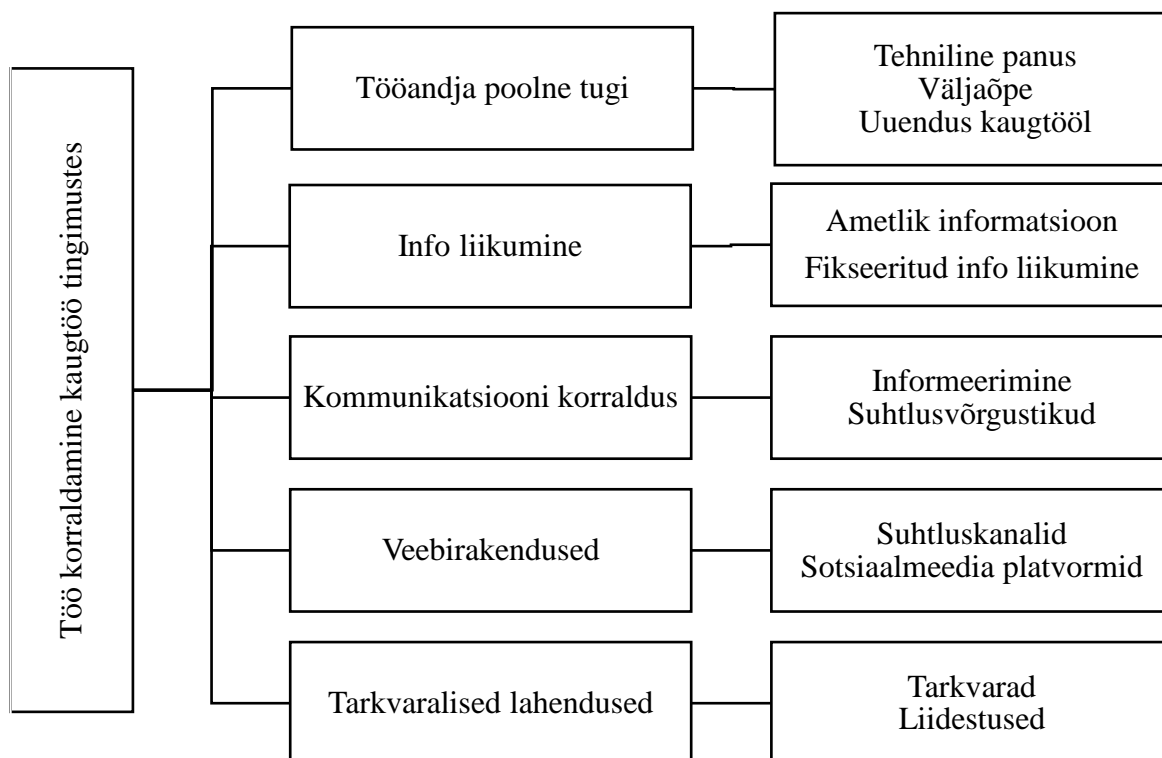
III. Vajaminev abi kommunikatsioonialase digipädevuse parendamiseks

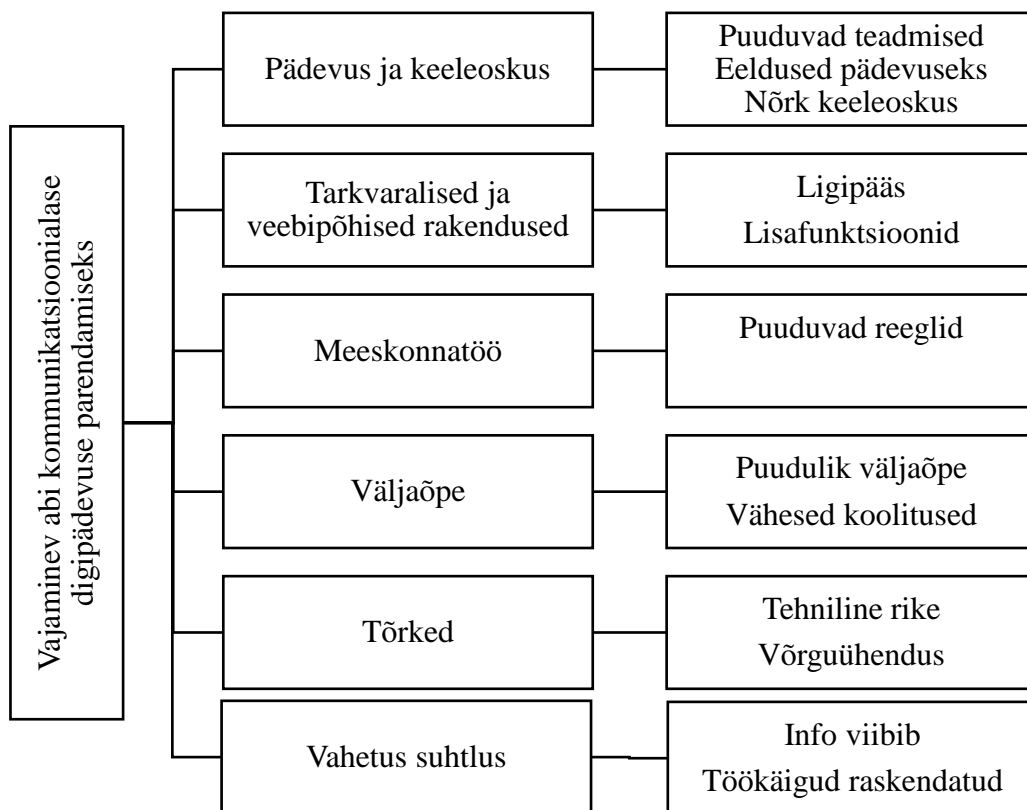
1. Milliseid tehnoloogilisi vahendeid olete kaugtööl paremini tundma õppinud?
2. Kuidas toimub meeskonnatöö kaugtöö tingimustes?
3. Millised oskused on vajalikud meeskonnatööks?
4. Kuidas kaugtöö on mõjutanud Teie aktiivsust ühiskonnaelus?
5. Millised muudatused on toimunud seoses info jagamisega kaugtööl?
6. Mille alusel valite suhtlemise viise kaugtööl?
7. Milliste tööülesannetega saate kaugtööl kõige paremini hakkama?
8. Milliseid tööülesandeid on raskem kaugtööl täita?
9. Milliseid meetmeid olete olukorra lahendamiseks leidnud?
10. Millest tunnete puudust, et kaugtööl aktiivsemalt töötada?
11. Millised lahendused suhtluse parendamiseks ei ole tööalaselt õigustanud?
12. Kuidas töötajad panustavad info liikumise toimimisse paralleelselt toimuvatel platvormidel?
13. Mis mõjutab koostöö toimimist kaugtööl?
14. Kuidas info liikumine ja suhtlemine toimub erinevate tasandite vahel (juhtkonnast alluvateni ja vastupidi)?
15. Kuidas on kaugtöö mõjutanud töö tulemuslikkust?

Intervjuu lõpetamine

1. Kas oli veel midagi, mille kohta küsimust ei esitatud?
2. Kas mul on võimalik Teiega lisaküsimuste tekkimisel veel ühendust võtta?

Lisa 2. Koodipuu





Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Sigrít Juuse,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Töötajate kommunikatsioonialased digipädevused kaugtööl“, mille juhendaja on Katrin Kannukene, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Sigrít Juuse

21.05.2021